

## Vnitřní směrnice

### Pokyn ředitele školy k podávání informací a řešení stížností a informace o provozu podatelny a o podmínkách přijímání dokumentů

**Číslo jednací:**

**Působnost:** zaměstnanci školy, osoby podávající stížnost nebo žádající informaci

**Účinnost** od 15. října 2020

**Vydal:** Mgr. Ondřej Švanda, ředitel školy

**Název právnické osoby:** Masarykova obchodní akademie, Jičín, 17. listopadu 220

**Sídlo:** 17. listopadu 220, 506 11, Jičín

**Ředitel:** Mgr. Ondřej Švanda

**Zřizovatel:** Královéhradecký kraj, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

**Identifikační údaje:** REDIZO: 600012000

**Kontaktní údaje:**

telefon - sekretariát: 493 532 515, fax: 493 535 125 telefon – ředitel: 702 226 109

e-mail: [sekretariat@moa-jc.cz](mailto:sekretariat@moa-jc.cz), email - ředitel: [reditel@moa-jc.cz](mailto:reditel@moa-jc.cz)

datová schránka: dts7bdi, elektronický přístup: [www.moa-jc.cz](http://www.moa-jc.cz)

**Adresa pro osobní a poštovní doručování dokumentů v analogové podobě a datových zpráv na přenosných technických nosičích:**

**Podatelna:** Masarykova obchodní akademie, Jičín, 17. listopadu 220,

Adresa: 17. listopadu 220, 506 01, Jičín

elektronická adresa podatelny: [sekretariat@moa-jc.cz](mailto:sekretariat@moa-jc.cz)

úřední hodiny podatelny: Po-Pá 7:30 – 14:30

**Datové formáty přijímané prostřednictvím internetu:** pdf, rtf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, jpg, html.

**Datové formáty přijímané prostřednictvím ISDS:** pdf, rtf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, jpg, html.

**Přehled přijímaných technických nosičů:** CD, DVD, USB Flash Memory Drive

**Postup v případě zjištění škodlivého kódu u přijaté datové zprávy:**

Datová zpráva, u které byl zjištěn škodlivý kód, není zpracovávána. Pokud odesílatel neobdrží zprávu potvrzující doručení, je pravděpodobné, že se jednalo o takto poškozenou zprávu, kterou nelze zpracovat.

**Důsledky doručení neúplného či poškozeného dokumentu:**

Dokument, který je neúplný či poškozený tak, že jej nelze zobrazit uživatelsky vnímatelným způsobem, avšak lze z něj určit odesílatel, bude dále zpracováván takto: podatelna vyrozumí odesílatele o vadě dokumentu a stanoví postup pro odstranění. V případě, že nelze zjistit odesílatele, podatelna dokument dále nezpracovává.

Pokyn je k dispozici v kanceláři a na webových stránkách školy a dle potřeby je průběžně aktualizován.

## Vymezení pravomoci a působnosti ředitele školy podle zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění:

### Na základě § 164 školského zákona

#### (1) Ředitel školy

- a) rozhoduje ve všech záležitostech týkajících se poskytování vzdělávání, pokud zákon nestanoví jinak,
- b) odpovídá za to, že škola poskytuje vzdělávání v souladu s tímto zákonem a vzdělávacími programy uvedenými v § 3 školského zákona,
- c) odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání,
- d) vytváří podmínky pro výkon inspekční činnosti České školní inspekce a přijímá následná opatření,
- e) vytváří podmínky pro další vzdělávání pedagogických pracovníků a pro práci školské rady,
- f) zajišťuje, aby osoby uvedené v § 21 školského zákona byly včas informovány o průběhu a výsledcích vzdělávání žáka nebo studenta,
- g) zajišťuje spolupráci při uskutečňování programů zjišťování výsledků vzdělávání vyhlášených ministerstvem,
- h) odpovídá za zajištění dohledu nad nezletilými žáky ve škole.

(2) Ředitel školy zřizuje pedagogickou radu jako svůj poradní orgán, projednává s ní všechny zásadní pedagogické dokumenty a opatření týkající se vzdělávací činnosti školy. Při svém rozhodování ředitel školy k názorům pedagogické rady přihlédne. Pedagogickou radu tvoří všichni pedagogičtí pracovníci školy.

### Na základě § 165 školského zákona

#### (1) Ředitel školy dále

- a) stanovuje organizaci a podmínky provozu školy,
- b) odpovídá za použití finančních prostředků státního rozpočtu přidělených podle § 160 až 163 školského zákona v souladu s účelem, na který byly přiděleny.

#### (2) Ředitel školy, rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy v těchto případech:

- a) zamítnutí žádosti o povolení individuálního vzdělávacího plánu podle § 18 a zamítnutí žádosti o přeřazení žáka nebo studenta do vyššího ročníku podle § 17 odst. 3,
- b) přijetí ke vzdělávání ve střední škole podle § 59 a následujících, vyšší odborné škole podle § 93 a následujících,
- c) zamítnutí žádosti o přestup, změnu oboru vzdělání, přerušování vzdělávání a opakování ročníku podle § 66 a § 97,
- d) podmíněně vyloučení a vyloučení žáka nebo studenta ze školy podle § 31 odst. 2 a 4,
- e) zamítnutí žádosti o uznání dosaženého vzdělání podle § 70 a § 100,
- f) povolení a zrušení povolení individuálního vzdělávání žáka podle § 41.

### Odvolání proti rozhodnutí ředitele školy

Rozhodnutí ředitele školy uvedené v platném znění § 165 školského zákona podléhá správnímu řízení ve smyslu zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, a vyhlášky č. 671/2004 Sb., kterou se stanoví podrobnosti o organizaci přijímacího řízení ke vzdělávání ve středních školách, v platném znění. Proti rozhodnutí je možno se odvolat prostřednictvím ředitele školy ke Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

## Přijímání a vyřizování stížností

### Pracovníci kompetentní k vyřizování stížností

Ředitel školy: Mgr. Ondřej Švanda  
Statutární zástupce ředitele: Mgr. František Egrt

### Přijímání stížností

- 1) Stížnost doručenou do školy poštou přijímá zaměstnanec pověřený evidencí pošty. Stížnost doručenou osobně přijme ředitel školy nebo zástupce ředitele, a to zpravidla v písemné podobě. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při podání, příjemce sepíše záznam, předloží jej stěžovateli k podpisu a zabezpečí bez zbytečného odkladu její řádnou evidenci a označení. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.
- 2) Stížnosti se přijímají každý pracovní den v pracovní době.
- 3) Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je Masarykova obchodní akademie, Jičín, 17. listopadu, 220, postoupí ředitelství školy těmto orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Ve stejné lhůtě vyrozumí i stěžovatele, pokud zjistí, že vyřízení stížnosti může přesáhnout lhůtu 10 dnů ode dne přijetí.

### Evidence stížností

- 1) Za úřední evidenci, správné a včasné vyřizování ústních i písemných stížností odpovídá ředitel školy.
- 2) Úřední evidence stížností obsahuje:
  - a) datum podání, věc a přidělené číslo jednacích,
  - b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
  - c) označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
  - d) předmět stížnosti,
  - e) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení,
  - f) výsledek šetření a opatření ke sjednání nápravy,
  - g) datum vyřízení stížnosti, příp. prodloužení termínu lhůty pro vyřízení stížnosti,
  - h) údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

### Vyřizování stížností

- 1) Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:
  - a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
  - b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
  - c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
  - d) o výsledku šetření informovat stěžovatele,
  - e) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků,
  - f) spis v dané věci uzavřít a údaje o výsledcích šetření zapsat do evidence.
- 2) Opakovaná stížnost bude ředitelstvem školy přezkoumána formálně a věcně a bude ověřeno, zda stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

### Lhůty k vyřízení

1) Pokud není třeba provést šetření na místě nebo na podkladě vyjádření jiných orgánů, činí lhůta k vyřízení podané stížnosti 10 dnů ode dne jejího doručení. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů, musí být vyřízeny do 30 dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech. O důvodech musí být stěžovatel vyzooměn.

2) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyzooměn.

## Podávání informací

### Pracovníci kompetentní k poskytování informací

Ředitel školy: Mgr. Ondřej Švanda

Statutární zástupce ředitele: Mgr. František Egrt

### Poskytnutí informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., v platném znění

1) Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, stanoví podmínky, za kterých organizace poskytuje informace ze své působnosti. Nevztahuje se na postup při poskytování informací, který je upraven zvláštními předpisy.

2) Vedení školy je za podmínek stanovených tímto zákonem povinno poskytovat informace vztahující se k své působnosti. Tyto informace poskytuje na základě žádosti nebo zveřejněním.

3) Informací, kterou je škola povinna poskytnout, je faktický údaj týkající se otázky v její působnosti, nikoli však komentář, názor na určitou skutečnost, výklad právního předpisu apod.

4) Žadatelem o informaci může být každá fyzická či právnická osoba, to znamená také územní samosprávný celek, jiný orgán státní správy, hromadný sdělovací prostředek apod., která žádá o informaci, bez ohledu na důvod svého zájmu o danou informaci.

5) Zveřejněnou informací je taková informace, která může být vždy znovu vyhledána a získána, zejména vydaná tiskem nebo na jiném nosiči dat umožňujícím zápis a uchování informace, vystavená na úřední desce, umístěná ve veřejné knihovně nebo s možností dálkového přístupu (pomocí telekomunikačního zařízení).

6) Doprovodnou informací je taková informace, která úzce souvisí s požadovanou informací (například údaj o jejím původu, existenci, důvodu odepření, době, po kterou důvod odepření trvá a kdy bude znovu přezkoumán, a dalších důležitých rysech).

7) Škola nesmí poskytnout informaci, která

a) je v souladu se zákonem č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností a o změně některých zákonů, v platném znění, a nařízením vlády č. 246/1998 Sb., kterým se stanoví seznamy utajovaných skutečností, v platném znění, označena za utajovanou skutečnost, ke které žadatel nemá oprávněný přístup,

b) vypovídá o osobnosti a soukromí fyzické osoby, zejména o jejím rasovém původu, národnosti, politických postojích a členství v politických stranách a hnutích, vztahu k náboženství, o její trestné činnosti, zdraví, sexuálním životě, rodinných příslušnících a majetkových poměrech, pokud tak nestanoví zvláštní zákon (např. trestní řád, zákon o policii, o státní statistické službě, o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, o státní statistické službě apod.) nebo s předchozím písemným souhlasem žijící dotčené osoby. Jestliže dotčená osoba nežije, lze informaci o ní poskytnout jen za předpokladu, že bude zachována její lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno její dobré jméno. Ochranu soukromí a osobnosti fyzické osoby poskytují také zvláštní zákony, např. zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a

občanský zákoník v platném znění. Požadavky na ochranu osobnosti a soukromí stanovené těmito zvláštními předpisy jsou do zákona č. 106/1999 Sb. převzaty,

c) je označena za obchodní tajemství ve smyslu § 17 zákona č. 513/1991 Sb., v platném znění. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje poskytnutí informací týkajících se rozsahu a příjemce prostředků ze státního rozpočtu (výše neinvestičních výdajů a investičních výdajů přidělených jednotlivým školám, předškolním a školským zařízením, výše dotací poskytnutých jednotlivým soukromým školám, předškolním a školským zařízením atd.),

d) byla získána od osoby, které informační povinnost zákon neukládá, pokud nesdělila, že s poskytnutím informace souhlasí. Jedná se o informace, které škola získala od osob v souvislosti s plněním svých úkolů, které ovšem překračují zákonný rozsah sdělení nutný pro splnění těchto úkolů a přitom nejsou chráněny podle písmena b) a c),

e) týká se probíhajícího trestního řízení, rozhodovací činnosti soudů nebo jejíž poskytnutí by bylo porušením ochrany duševního vlastnictví (zejména ochrana podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění. Ochrana podle tohoto zákona je poskytována dílům literárním, vědeckým a uměleckým, která jsou výsledkem tvůrčí činnosti autora. Takové dílo nelze poskytovat jiné osobě, zveřejnit či jinak s ním nakládat bez souhlasu autora. Autorská ochrana není poskytována informacím obsaženým v dílu jako takovém. V rámci resortu se tato ochrana týká například individuálně schválených učebních dokumentů soukromých škol a projektů žadatelů o poskytnutí dotace).

8) Masarykova obchodní akademie, Jičín, 17. listopadu 220, smí omezit poskytnutí informace, pokud se vztahuje výlučně k vnitřním pokynům a personálním předpisům vydaným ředitelem školy. Omezení práva na informaci znamená, že škola poskytne požadované informace po vyloučení informací, které škola nesmí poskytnout.

#### **Předání a přijetí žádosti o poskytnutí informací**

1) Žádost o poskytnutí informací doručenou do školy poštou přijímá zaměstnanec pověřený evidencí pošty. Po jejím zaevidování ji neprodleně předá řediteli nebo zástupci ředitele k vyřízení. Žádost doručenou osobně, elektronickou poštou nebo na jiných nosičích dat přijímá ředitel školy případně zástupce ředitele.

2) Ústní žádost lze vyřídit ústně jen s výslovným souhlasem žadatele. Pokud žadatel trvá na písemném vyřízení, vyzve jej ředitelství školy k podání žádosti v písemné formě. Tato pak bude vyřízena jako písemná žádost o informaci podle zákona č. 106/1999 Sb., v platném znění.

#### **Vyřízení žádosti o poskytnutí informací**

1) Pokud žádost o poskytnutí informace směřuje k poskytnutí již zveřejněné informace, může pověřený pracovník místo požadované informace sdělit jen údaje umožňující vyhledání a získání zveřejněné informace. V případě ústní informace tak učiní neprodleně, v případě písemné žádosti nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti. Sdělení žadatele, že trvá na přímém poskytnutí informace, se považuje za nové podání žádosti.

2) Pokud ze žádosti není zřejmé, že směřuje vůči škole, nebo kdo žádost podal, ředitel školy ji bez dalšího šetření odloží. Taková žádost není podáním ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., v platném znění, nepodléhá evidenci písemných žádostí o poskytnutí informace.

3) Pokud je žádost nesrozumitelná, není zřejmé, jaká informace je požadována nebo je formulována příliš obecně, vyzve ředitelství školy žadatele ve lhůtě do sedmi dnů ode dne doručení žádosti, aby žádost upřesnil. Neupřesní-li žadatel žádost do 30 dnů ode dne doručení výzvy, rozhodne pověřený pracovník o odmítnutí žádosti.

4) Pokud je požadovaná informace mimo působnost školy, bude žádost odložena a důvod odložení bude ředitelstvem školy sdělen do tří dnů žadateli (zákon č. 106/1999 Sb., v platném znění, nestanoví povinnost postoupit žádost příslušnému orgánu).

- 5) Ředitelství školy poskytne žadateli informaci nejpozději do 15 dnů ode dne doručení žádosti, případně ode dne upřesnění žádosti. O formě, v jaké bude informace poskytnuta, rozhoduje pověřený pracovník. Patnáctidenní lhůtu může pověřený pracovník prodloužit nejvýše o 10 dnů z důvodu vyhledání a sběru objemného množství oddělených a odlišných informací požadovaných v jedné žádosti nebo konzultace s jiným orgánem státní správy, který má vážný zájem na rozhodnutí o žádosti.
- 6) Pověřený pracovník je povinen prokazatelně (písemně) informovat žadatele o prodloužení lhůty a důvodech prodloužení, a to ještě před uplynutím patnáctidenní lhůty.

### **Odmítnutí poskytnutí informace**

- 1) Pokud organizace odmítne zcela nebo zčásti poskytnout žadateli informace, vydá o tom ve lhůtě do 15 dnů, popřípadě prodloužené lhůtě o 10 dnů, rozhodnutí. Rozhodnutí se nevydává v případě odložení věci.
- 2) Rozhodnutí je správním rozhodnutím ve smyslu § 67 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, a musí obsahovat následující náležitosti:
- a) název a sídlo organizace,
  - b) číslo jednací a datum vydání rozhodnutí,
  - c) označení žadatele o informaci (jméno a příjmení fyzické osoby, název a sídlo právnické osoby),
  - d) výrok, který obsahuje samotné rozhodnutí o odmítnutí poskytnutí informace požadované žadatelem,
  - e) odůvodnění, které obsahuje důvod zamítnutí poskytnutí informace, včetně každého omezení práva na informace s uvedením ustanovení příslušných právních předpisů,
  - f) poučení o odvolání, které obsahuje poučení o místě, formě a době odvolání,
  - g) vlastnoruční podpis ředitele školy nebo jeho statutárního zástupce s uvedením jména, příjmení a funkce,
  - h) jméno, příjmení a funkce pověřeného pracovníka.
- 3) Proti rozhodnutí o odmítnutí poskytnutí informace lze podat odvolání prostřednictvím Masarykovy obchodní akademie, Jičín, 17. listopadu 220, ke Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje, a to do 15 dnů ode dne doručení tohoto rozhodnutí.

### **Evidence žádostí o poskytnutí informace**

- 1) Žádosti o poskytnutí informací evidují pracovnice sekretariátu školy.
- 2) Evidence žádostí obsahuje:
- a) datum doručení žádosti, věc, číslo jednací,
  - b) jméno, příjmení žadatele (název, sídlo), spojení na žadatele,
  - c) datum vyřízení žádosti,
  - d) údaje v evidenci žádostí jsou ochráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

### **Přehled nejdůležitějších právních předpisů**

- 1) Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění,
- 2) Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnicích a o změně některých zákonů, v platném znění,
- 3) Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění,

- 4) Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- 5) Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění,
- 6) Vyhláška č. 671/2004 Sb., kterou se stanoví podrobnosti o organizaci přijímacího řízení ke vzdělávání ve středních školách, v platném znění,
- 7) Vyhláška č. 13/2005 Sb., o středním vzdělávání a vzdělávání v konzervatoři, v platném znění,
- 8) Vyhláška č. 177/2009 Sb., o bližších podmínkách ukončování vzdělávání ve středních školách maturitní zkouškou, v platném znění,
- 9) Vyhláška č. 16/2005 Sb., o organizaci školního roku, v platném znění.

Výše uvedené právní předpisy - [www.msmt.cz/dokumenty](http://www.msmt.cz/dokumenty).

Mgr. Ondřej Švanda  
ředitel školy