

SMĚRNICE K POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ, PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Číslo vnitřního předpisu: **5.**

Vypracoval:	Mgr.Ivo Schvan, ředitel
Schválil:	Mgr.Ivo Schvan, ředitel
Směrnice nabývá platnosti dne:	3.1.2018
Směrnice nabývá účinnosti dne:	1.1.2018
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

A/ POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

Poskytování informací Pedagogicko-psychologické poradny, Opava, příspěvkové organizace směrem k veřejnosti vychází z ustanovení zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a upravuje kompetence při poskytování informací.

Článek 1

Předmět činnosti pedagogicko-psychologické poradny

1. Předmětem činnosti pedagogicko-psychologické poradny („dále jen PPP“) je podle zřizovací listiny, vydané Moravskoslezským krajem dne 13.12.2001 (ZL/218/2001):
 - pomoc při řešení výukových a výchovných problémů dětí předškolních zařízení, žáků základních škol, středních škol a speciálních škol a školských výchovných zařízení,
 - pomoc při profesní orientaci žáků,
 - zajišťování odborných pedagogicko-psychologických služeb pro předškolní zařízení, školy a školská výchovná zařízení,
 - provádění pedagogicko-psychologických vyšetření dětí a žáků,
 - poskytování metodické pomoci pedagogickým pracovníkům a výchovným poradcům ve školách a psychologům ve školských výchovných zařízeních.

Článek 2

Zodpovědnost za poskytování informací

1. Informace o činnosti PPP poskytuje ředitel PPP jmenován do funkce ředitele Radou Moravskoslezského kraje.
Dle zřizovací listiny je statutárním orgánem, plní úkoly vedoucího organizace a je oprávněn jednat ve věcech jménem PPP.
2. Zaměstnanci PP mohou poskytovat informace pouze týkající se jejich vlastní činnosti. Širší informace mohou podat po projednání s ředitelem PPP, zodpovídají pak za poskytování informací v souladu s předpisy pro poskytování poradenských služeb.

Článek 3

Kontaktní údaje

1. Adresa a sídlo organizace: Pedagogicko-psychologická poradna, Opava, příspěvková organizace; Rybí trh 177/8, Město, 746 01 Opava
odloučená pracoviště – další místa poskytování poradenských služeb:
749 01 Hlučín, Gen.Svobody 8
748 01 Vítkov, nám.Jana Zajíce 1
746 01 Opava, nám.Svobody 4
2. Ředitel: Mgr. Ivo Schvan, tel:553 622 768
Statutární zástupce ředitele: PhDr.Věra Nopová, tel.: 553 622 768
Statutární zástupce ředitele je kontaktní osobou v době nepřítomnosti ředitele PPP.

Článek 4

Pojem informace

1. Zveřejněnou informací je taková informace, která může být vždy znovu vyhledána a získána. Doprovodnou informací je taková informace, která úzce souvisí s požadovanou informací, vysvětlující např. její existenci, původ, důvod odepření apod.
2. Informací je fakticky každý údaj týkající se činnosti PPP a otázky v působnosti ředitele, nikoliv však komentář, názor na určitou skutečnost, výklad právního předpisu.
3. Informaci, kterou lze zveřejnit nebo předat třetí osobě, je takové sdělení, z něhož jsou vyloučeny údaje chráněné proti zveřejnění. Nesmí se podávat informace vypovídající o osobnosti a soukromí fyzických osob, zejména o jejich rasovém původu, národnosti, politických postojích, vztahu k náboženství, jejich trestné činnosti, zdraví, sexuálním životě, rodinných příslušnících, majetkových poměrech, pokud tak nestanoví zvláštní zákon. Tyto informace lze poskytnout jen s předchozím souhlasem žijící dotčené osoby nebo právních zástupců dítěte.

4. Nesmí být poskytnuta informace, jejíž poskytnutí by bylo porušením ochrany duševního vlastnictví, zejména ochrana podle zákona č. 35/1965 Sb., autorský zákon.

Článek 5

Žádost o poskytnutí informace podaná ústně

1. Ústně podané žádosti a informace budou pokud možno vyřizovány bezodkladně. Tyto žádosti budou vyřizovány neformálně bez administrativy, nebude o nich pořizován záznam.
2. V případě, kdy žadatel na ústně podanou žádost nebude moci být ihned informace poskytnuta anebo nepovažuje-li žadatel takto získanou informaci za dostačující, bude žadatel vyzván podat žádost písemně.

Článek 6

Žádost o poskytnutí informace podaná písemně

1. Žádost je podána dnem, kdy ji obdrží PPP Opava, v sídle organizace nebo místě poskytovaných služeb.
2. Z žádosti musí být zřejmé, kdo ji podává (jméno, příjmení, adresa) a komu je určena. Neobsahuje-li žádost tyto údaje, není podáním ve smyslu citovaného zákona a žádost se odloží.
3. Je-li žádost nesrozumitelná nebo je-li formulována příliš obecně, bude žadatel ve lhůtě do 7 dnů ode dne doručení žádosti vyzván, aby žádost upřesnil. Neučiní-li tak do 30 dnů ode dne doručení výzvy, bude žádost odmítnuta.
4. V případě, že se požadovaná informace nevztahuje k působnosti PPP, žádost bude odložena. Tato skutečnost bude žadateli sdělena do 3 dnů.
5. Informace bude žadateli poskytnuta nejpozději do 15 dnů ode dne doručení žádosti. O formě poskytnuté informace rozhodne ředitel PPP. Výše uvedená lhůta může být prodloužena o dalších 10 dnů v případě vyhledávání a sběru požadovaných informací v jiných institucích či konzultace s jinými institucemi, které mají zájem na předmětu žádosti. O prodloužení lhůty bude žadatel prokazatelně informován.
6. Pokud nebude informace žadateli zcela nebo i zčásti poskytnuta, vydá ředitel PPP ve lhůtě do 15 dnů rozhodnutí o neposkytnutí informace s výjimkou případů, kdy se žádost odloží. Rozhodnutí se doručuje doporučenou zásilkou, příp. do vlastních rukou žadatele. Tato lhůta může být prodloužena o 10 dnů z důvodů vyhledávání požadovaných informací nebo konzultace s jinými institucemi, které mají zájem na předmětu žádosti.
7. Jestliže nebude informace v dané lhůtě poskytnuta či nebude vydáno rozhodnutí o neposkytnutí informace, má se za to, že bylo vydáno rozhodnutí, kterým byla informace odepřena. Proti tomuto lze podat odvolání do 15 dnů ode dne, kdy uplynula lhůta pro vyřízení žádosti.

Článek 7 Odvolání

1. Proti rozhodnutí o odmítnutí žádosti lze podat odvolání ve lhůtě do 15 dnů od doručení rozhodnutí nebo od marného uplynutí lhůty pro vyřízení žádosti ke zřizovateli – Moravskoslezský kraj podáním učiněným k ředitelství PPP Opava.
2. O odvolání proti rozhodnutí o odmítnutí poskytnutí informace vydané ředitelem PPP rozhodne zřizovatel.
3. Proti rozhodnutí o odvolání se nelze odvolat, tím není dotčena možnost soudního přezkoumání rozhodnutí o odvolání.

Článek 8 Hrazení nákladů

1. Ředitel PPP je oprávněn požadovat úhradu skutečných nákladů spojených s vyhledáváním informace, pořízením kopií, opatřením technických nosičů dat a s odesláním informace žadateli. Pro hrazení nákladů s poskytováním informací platí:
 - a) pokud předpokládané náklady spojené s poskytnutím informace budou vyšší než 300 Kč, bude vyžadována záloha ve výši 50% předpokládaných nákladů
 - b) úhradu je možno platit pouze v hotovosti, a to vždy před předáním informace
2. Sazební výše úhrad:
 - a) cena kopie, je-li informace poskytována formou fotokopie činí:

formát A4:	jednostranná kopie z volných listů	1,50 Kč
	oboustranná kopie z volných listů	3,00 Kč
	jednostranná kopie z vázaných předloh	2,00 Kč
	oboustranná kopie z vázaných předloh	4,00 Kč
formát A3:	jednostranná kopie z volných listů	3,00 Kč
	oboustranná kopie z volných listů	6,00 Kč
	jednostranná kopie z vázaných předloh	4,00 Kč
	oboustranná kopie z vázaných předloh	8,00 Kč
 - Zpráva z odborného vyšetření (dle požadovaného charakteru) 25 - 50 Kč
 - b) cena technického nosiče dat:

disketa	15,00 Kč
CD-ROM	50,00 Kč

- c) cena počítačového výstupu, je-li informace poskytována formou počítačového listu formát A4: běžná stránka 5,00 Kč
- d) poštovné, je-li informace na vyžádání zaslána poštou, dle sazebníku poštovních služeb
- e) osobní náklady pracovníků
za 1 hod vyhledávání informace a každou započatou další hodinu 120 Kč

Článek 9 **Zpřístupnění předpisů a výročních zpráv**

Vnitřní předpisy organizace jsou uloženy u ředitele PPP, jejich nahlédnutí je možné kdykoliv domluvit individuálně. Informace o jejich uložení a možnosti zpřístupnění je vyvěšena na nástěnce v čekárně PPP.

1. Ředitel PPP v souladu s § 3 odst. 1 zákona č. 564/1990 Sb. na požádání umožní nahlédnutí do výroční zprávy o činnosti poradny a výroční zprávy o hospodaření organizace za předcházející kalendářní rok.

Článek 10 **Evidence písemných žádostí**

1. Písemné žádosti o poskytnutí informace jsou evidovány v přehledu Evidence písemných žádostí o poskytnutí informace uloženém u ředitele PPP.
2. Údaje v evidenci žádostí jsou chráněny podle zákona č. 256/1992 Sb., o ochraně osobních údajů v informačních systémech.
3. Písemnou žádost o poskytnutí informací přijímá pracovník poradny pověřený evidencí pošty – sociální, administrativní pracovníce. Po jejím zaevidování ji neprodleně předá řediteli PPP.
4. Každoročně – vždy do 1. března je ředitelem PPP zveřejněna Výroční zpráva za předcházející kalendářní rok o své činnosti v oblasti poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb. v platném znění.
5. Na požádání je možno za určený poplatek pořídit kopii této části směrnice (viz čl. 8).

Přílohy:

č.1 Vzor

č.2 Evidence podaných písemných žádostí

Příloha č.1 Vzor

Výroční zpráva za rok 200... o činnosti organizace: Pedagogicko-psychologická poradna, Opava, příspěvková organizace v oblasti poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb. v platném znění

Přehled podaných žádostí o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb. v platném znění v roce 200 :

Povinné údaje:	Počet
1. Počet podaných žádostí o informace: - počet podaných rozhodnutí o odmítnutí žádosti	
2. Počet podaných odvolání proti rozhodnutí:	
3. Opis podstatných částí každého rozsudku soudu, kterým došlo k přezkoumání rozhodnutí o odmítnutí poskytnuté informace: - přehled výdajů, které byly vynaloženy v souvislosti se soudním řízením	
4. Počet poskytnutých nezbytných licencí: - odůvodnění	
5. Počet stížností podaných podle § 16a (postup při vyřizování žádosti o informace): - důvody a popis	
6. Další informace:	

V Opavě, dne

Schválil:, ředitel PPP

- (5) Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno.

Článek 2

Určení podacího a evidenčního místa

- (1) Podacím a evidenčním místem pro podání stížnosti je ředitelství organizace v sídle na adrese Opava, Město, Rybí trh 177/8 (dále jen „ředitelství organizace“). Podacím místem pro podání písemné stížnosti elektronickou poštou je adresa elektronické podatelny organizace.
- (2) Podacími místy pro podání ústní stížnosti je ředitelství organizace. Pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, o podání ústní stížnosti se sepíše záznam.
- (3) Záznam se sepíše rovněž v případě, že vyřízení věci nenáleží do působnosti statutárního orgánu organizace a stěžovatel na sepsání záznamu trvá.
- (4) Záznam podepíše osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který záznam pořídil, a ostatní účastníci jednání.
- (5) Ústní podání anonymní stížnosti a telefonické podání stížnosti není možné.
- (6) Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Takový požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu.

Článek 3

Příjem a vyřizování stížností

- (1) Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněně chráněné zájmy stěžovatele. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost za trestný čin, přestupek nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- (2) Přijetí stížnosti je nutno stěžovateli písemně potvrdit. Potvrzení o přijetí stížnosti zasílá evidenční místo stížností do 10 dnů ode dne doručení. Potvrzení o přijetí stížnosti se nezasílá:
- a) u stížností podaných ústně, doručených osobně nebo prostřednictvím DS a elektronické podatelny,
 - b) pokud je stížnost v plném rozsahu vyřízena do 10 dní od jejího přijetí,
 - c) pokud byla stížnost postoupena k vyřízení jiným správním orgánem,
 - d) u stížností zaslanych statutárnímu orgánu organizace „na vědomí“.
- (3) Evidenční místo stížností stížnost zaeviduje a originál stížnosti postoupí k vyřízení statutárnímu orgánu organizace.
- (4) Statutární orgán organizace je povinen věc prošetřit a do 60 dnů stěžovateli zaslat sdělení o vyřízení stížnosti. Ve sdělení se zejména uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.
- (5) Lhůtu pro vyřízení stížnosti podle čl. 4 je možno překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, je statutární orgán organizace povinen tuto skutečnost s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti písemně oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty. Pokud novou lhůtu pro vyřízení

stížnosti nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů. Před jejím uplynutím zašle statutární orgán organizace stěžovateli sdělení s aktuálními informacemi o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti.

- (6) Pokud vyřízení stížnosti, nebo její části, nenáleží do působnosti statutárního orgánu organizace, postoupí statutární orgán organizace tuto stížnost, nebo její část, bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu. O tomto postupu statutární orgán organizace stěžovatele uvědomí.
- (7) Na žádost stěžovatele vrátí statutární orgán organizace stěžovateli zaslané materiály, toto se netýká písemností obsahujících samotnou stížnost.
- (8) Opakovaná stížnost ve věci, která již byla prošetřována, pokud neobsahuje nové skutečnosti zakládající důvod pro nové šetření nebo přijetí nových opatření, nebude řešena, pokud stěžovatel nedoplní nové skutečnosti. O tomto postupu statutární orgán organizace uvědomí stěžovatele.
- (9) Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá správní, soudní, případně jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost statutárním orgánem organizace písemně sdělena.
- (10) Anonymní stížnosti se šetří pouze, pokud jsou adresné a konkrétní. Na šetření se vztahují postupy uvedené v těchto pravidlech s tím, že vzhledem k anonymitě stěžovatele statutární orgán organizace výsledek šetření pouze založí do spisu.
- (11) Při vyřizování hromadných stížností, není-li ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.

Článek 4 Lhůty

- (1) Všechny lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování petic a stížností počínají běžet dnem následujícím po dni doručení.
- (2) Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.

Článek 5 Závěrečná ustanovení

- (1) Statutární orgán organizace informuje zřizovatele prostřednictvím Portálu kraje - aplikace Evidence - Stížnosti (agenda je určena k oznámení a evidenci stížností na příspěvkové organizace a jejich zaměstnance) a formou veřejné výroční zprávy o počtu a způsobu vyřízení přijatých stížností.

Tento vnitřní předpis může být měněn pouze písemnými změnami vydanými ve formě dodatku tohoto předpisu.

Přílohy:

č.1 Evidence podaných stížností

Podpis: Mgr.Ivo Schvan, ředitel PPP

Příloha č.1

Evidence podaných stížností

ve smyslu zákona č.106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím

Došlo dne	Žadatel	č.j. dle podací knihy	Přiděleno	Způsob vyřízení	Vyřízeno dne

