

Ministerstvo školství,  
mládeže a tělovýchovy  
Č.j. 36172/2005/I/1/4

V Praze 11. srpna 2006

**Příkaz**

ministřyně školství, mládeže a tělovýchovy  
č. 15/2006

k vyřizování stížností, petic, žádostí o informace a ostatních podání doručených  
Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy

---

I. náměstkovi ministřyně  
náměstkům ministřyně

vrchním ředitelům

ředitelům odborů

vedoucím samostatných oddělení

vedoucím oddělení a vedoucím úseků

ústřední školní inspektorce

K zabezpečování jednotného postupu při přijímání a vyřizování stížností dle zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, petic dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů, poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ostatních podnětů a žádostí, přijatých Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, **s t a n o v í m :**

## **I. Vyřizování stížností, žádostí, podnětů a ostatních podání**

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen „ministerstvo“) je oprávněno prošetřovat a vyřizovat:

**A. Stížnosti podané v souladu s § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, které směřují proti postupu správního orgánu při jeho činnosti v oblasti veřejné správy.**

Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti :

- (1) nevhodnému chování úředních osob,
- (2) postupu správního orgánu,

**B. Žádosti o přešetření způsobu vyřízení stížnosti.**

**C. Stížnosti, podněty a žádosti (dále jen „podání“) doručené ministerstvu, které nejsou stížností ve smyslu § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu**

(1) Ministerstvo je oprávněno prošetřovat a vyřizovat podání směřující vůči ředitelům škol a školských zařízení, jichž je zřizovatelem, dále vůči ředitelům organizací ministerstvem přímo řízených a vůči pracovníkům ministerstva. Stížnosti prošetřuje a vyřizuje ÚVSŽI. Ve svém postupu vychází z kompetencí vyplývajících z organizačního řádu ministerstva a přímo řízených organizací.

(2) Podání na pracovníky odborů školství, mládeže a tělovýchovy (sportu) krajských úřadů a magistrátů se postupují vedoucím odborů školství, mládeže a tělovýchovy těchto orgánů. Podání na vedoucího odboru školství, mládeže a tělovýchovy krajských úřadů a magistrátů se postupují řediteli krajského úřadu nebo magistrátu. Podání na hejtmany krajů se postupují ministerstvu vnitřně.

(3) Podání, která dle § 174 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), patří do působnosti České školní inspekce (dále jen „ČŠI“), postoupí ministerstvo ústředí ČŠI jako podnět k provedení inspekční činnosti. ČŠI předá výsledek šetření zřizovateli, který informuje stěžovatele o výsledku šetření a o případných opatřeních přijatých k nápravě. Kopii vyřízení zašle zřizovatel ČŠI.

(4) Podání na zaměstnance ČŠI postoupí ministerstvo k prošetření a přímému vyřízení ústřední školní inspektorce. Podání na ústřední školní inspektorku šetří I. náměstek ministra.

(5) Podání na práci vysokých škol prošetřuje a vyřizuje ministerstvo pouze v rozsahu výkonu svých pravomocí vůči vysokým školám vyplývajícím ze zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

### **Čl. 1 Příjem stížností a ostatních podání**

Pro přijímání stížností a všech ostatních podání uvedených pod písmeny **A, B a C** (dále jen „stížností“) je stanoven jednotný postup.

- (1) Podatelna přijímá písemné stížnosti doručené ministerstvu poštou. Písemné stížnosti doručené osobně přijme podatelna anebo každý organizační útvar či pracovník ministerstva (dále jen „příjemce“).
- (2) Stížnost lze podat písemně, ústně nebo elektronickou poštou.
  - V případě ústní stížnosti vyslechne příjemce stěžovatele a pokud nelze ústní stížnost vyřídit ihned, sepiše se stěžovatelem záznam, který podepíše stěžovatel i příjemce. Příjemce předá záznam k dalšímu řízení na ÚVSŽI.
  - Při zaslání stížnosti elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce stížnosti stěžovatele, aby tento údaj doplnil, popřípadě zaslal kontaktní adresu pro doručování písemností.
- (3) Přijaté stížnosti se řádně zaevidují v EPD. Následně jsou předány úseku vyřizování stížností a žádostí o informace (dále jen „ÚVSŽI“) k dalšímu řízení. V případě stížností na činnost ÚVSŽI pak útvaru pověřenému I. náměstkem ministra.
- (4) Z obsahu stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede místo svého trvalého pobytu či kontaktní adresu pro doručování písemností, je stížnost kvalifikována jako anonymní.
- (5) Příjemce stížnosti potvrdí stěžovateli její přijetí a sdělí mu další postup při jejím vyřizování.
- (6) V případě, že šetření obsahu stížnosti není v kompetenci ministerstva, se stížnost postoupí příslušnému kompetentnímu orgánu.
- (7) Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána ministerstvu pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele. Je-li příjemce stížnosti nadřízeným správním orgánem toho, komu byl adresován originál stížnosti, může si tento příjemce vyžádat kopii vyřízení.
- (8) U anonymní stížnosti příjemce posoudí její obsah a rozhodne, zda bude stížnost prošetřena. Pokud nelze z jejího obsahu zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího šetření odloží.
- (9) Opakuje-li stěžovatel stížnost, příjemce posoudí, zda stížnost obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod se stížností opakovaně zabývat.
- (10) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt nejsou dotčeny.
- (11) Vedoucí ÚVSŽI o zvláště závažných případech neprodleně informuje I. náměstka ministra.

## Čl. 2 Evidence stížností

- (1) Evidenci všech stížností doručených na ministerstvo vede ÚVSŽI.
- (2) Evidence obsahuje:
  - datum podání, věc a přidělené číslo jednací,
  - jméno (a), příjmení a bydliště stěžovatele(ů), či adresy pro doručování písemností, e - mailovou adresu (v případě elektronického podání stížnosti s ověřeným elektronickým podpisem),
  - název a sídlo stěžovatele - právnické osoby,
  - označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
  - předmět stížnosti,
  - kdy a komu byla stížnost, popřípadě její část, předána k prošetření a k vyřízení,
  - výsledek šetření, datum vyrozumění stěžovatele.
- (3) Údaje o stížnosti jsou ochraňovány podle zvláštních právních předpisů.

## Čl. 3 Vyřizování stížností

- (1) Každá doručená stížnost se posuzuje podle jejího obsahu, a to bez ohledu na to, jak je stěžovatelem označena.
- (2) ÚVSŽI je oprávněn vyžádat si součinnost ostatních útvarů ministerstva, ČŠI a přímo řízených organizací, které jsou povinny mu vyhovět v době co možná nejkratší.
- (3) V odůvodněných případech může ÚVSŽI předat stížnost k prošetření a přímému vyřízení jinému útvaru ministerstva. Pokud útvar, kterému byla předána stížnost k přímému vyřízení, s tímto předáním nesouhlasí a nedojde-li k dohodě mezi ním a ÚVSŽI, může se tento útvar nebo ÚVSŽI obrátit na ministra, případně na jeho statutárního zástupce, jenž rozhodne o tom, který útvar ministerstva věc vyřídí.
- (4) Zaměstnanec ministerstva pověřený vyřízením či součinností při vyřizování stížnosti:
  - objektivně prošetří všechny body stížnosti a svá stanoviska či závěry průkazně zdokladuje,
  - považuje-li to za nutné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby,
  - vyhodnotí výsledky šetření a rozhodne, zda je stížnost **důvodná** či **částečně důvodná**,
  - u důvodných či částečně důvodných stížností předá závěry šetření věcně příslušnému útvaru ministerstva k přijetí opatření na odstranění zjištěných závad,
  - o výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu,
  - o vyřízení stížnosti a opatřeních přijatých k nápravě stěžovatele písemně vyrozumí **ve lhůtě 60 dnů**; tuto lhůtu lze prodloužit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti,
  - uzavře spis v dané věci a předá k evidenci podle čl. 2.

(5) Podá-li stěžovatel žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti, pak o přešetření rozhoduje I. náměstek ministra.

## **II. Vyřizování petic dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů**

### **Čl. 4 Přijímání a vyřizování petic**

- (1) Petice musí být podána v písemné formě s uvedením jména, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, musí petice obsahovat jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat (dále jen „podatel“).
- (2) Petice přijímá podatelna. Petice doručené osobně přijme každý organizační útvar nebo pracovník ministerstva, který ji dále předá k zaevidování podatelně (EPD).
- (3) Povaha podání, byť podatelem označeného jako petice, se posuzuje podle jeho obsahu a podle toho, zda splňuje náležitosti stanovené uvedeným zákonem.
- (4) ÚVSŽI je oprávněn si při vyřizování petice vyžádat součinnost ostatních útvarů ministerstva.
- (5) V odůvodněných případech může ÚVSŽI předat petici k přímému vyřízení jinému útvaru ministerstva.
- (6) Ministerstvo obsah petice posoudí a do 30 dnů podateli písemně odpoví. V odpovědi uvede stanovisko ministerstva k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Vyřizenou petici předá ÚVSŽI k evidenci.
- (7) Nepatří-li petice svým obsahem do působnosti ministerstva, ÚVSŽI petici do 5 dnů postoupí věcně příslušnému orgánu státní správy nebo orgánu samosprávy a uvědomí o tom podatele.
- (8) Evidenci petic doručených ministerstvu vede ÚVSŽI.
- (9) Evidence přijatých petic obsahuje:
  - datum petice a datum přijetí,
  - jméno, příjmení a adresu podatele,
  - stručný obsah petice,
  - komu byla petice předána k vyřízení,
  - datum a způsob vyřízení petice.

### **III. Poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů**

#### **Čl. 5 Přijímání žádostí o poskytnutí informací**

- (1) Žádost o poskytnutí informace (dále jen „žádost“) doručenou poštou přijímá podatelna. Žádost doručenou osobně, elektronickou poštou, faxem nebo jinými nosiči, přijímá každý organizační útvar nebo pracovník ministerstva.
- (2) Ústní žádost lze vyřídit ústně jen s výslovným souhlasem žadatele. Pokud žadatel trvá na písemném vyřízení, podá svou žádost v písemné formě. Ústní žádost přijímá každý organizační útvar nebo pracovník ministerstva a pokud není kompetentní k vyřízení, odkáže žadatele na kompetentního pracovníka ministerstva.
- (3) Ministerstvo je v souvislosti s poskytováním informací oprávněno žádat úhradu ve výši, která nesmí přesáhnout náklady spojené s pořízením kopií, opatřením technických nosičů dat a s odesláním informací žadateli. Povinný subjekt může vyžádat i úhradu za mimořádně rozsáhlé vyhledání informací.

Sazebník úhrad za poskytnuté informace viz v příloze.

#### **Čl. 6 Evidence žádostí o poskytnutí informací**

- (1) Evidenci žádostí vede ÚVSŽI.
- (2) Evidence žádostí o informace obsahuje:
  - jméno a příjmení žadatele,
  - datum doručení žádosti a věc,
  - kontaktní adresa pro elektronickou či písemnou odpověď,
  - způsob vyřízení žádosti,
  - datum vyřízení žádosti.
- (3) Nakládání s osobními údaji žadatelů upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

#### **Čl. 7 Vyřizování žádostí o poskytnutí informací**

- (1) Žádosti podané písemně, tj. i elektronicky, vyřizuje ÚVSŽI. V odůvodněných případech může ÚVSŽI předat žádost k přímému vyřízení jiným útvarům ministerstva, popřípadě si vyžádat jejich součinnost. V případě sporu o míru a formu součinnosti rozhodne I.náměstek ministra.
- (2) Pokud žádost o poskytnutí informace směřuje k poskytnutí zveřejněné informace, může ministerstvo co nejdříve, nejpozději však do sedmi dnů, místo poskytnutí informace sdělit žadateli údaje umožňující vyhledání a získání zveřejněné informace.
- (3) ÚVSŽI poskytne žadateli informaci nejpozději do 15 dnů ode dne doručení žádosti, což je den, kdy ji povinný subjekt obdržel. Způsob poskytnutí informace je uveden v zákoně č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. V souladu s § 4 odst. 5 citovaného zákona je preferována elektronická forma komunikace.

- (4) Lhůtu uvedenou v odstavci 3 může ÚVSŽI ze závažných důvodů prodloužit nejdéle o 10 dní, a to zejména z důvodů:
- vyhledání a sběru požadovaných informací v jiných organizačních útvarech ministerstva,
  - vyhledání a sběru objemného množství oddělených a odlišných informací požadovaných v jedné žádosti,
  - konzultace s jiným orgánem státní správy,
  - konzultace mezi dvěma nebo více organizačními útvary ministerstva.
- (5) ÚVSŽI je povinen prokazatelným způsobem informovat žadatele o prodloužení lhůty a o důvodech prodloužení, a to ještě před uplynutím lhůty podle odstavce 3.
- (6) Pokud se požadovaná informace nevztahuje k působnosti ministerstva, ÚVSŽI žádost odloží a důvod odložení sdělí žadateli, a to nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti.
- (7) Pokud ze žádosti není zřejmé, že patří do gesce ministerstva, nebo kdo žádost podal, ÚVSŽI ji bez dalšího odloží.
- (8) Pokud je žádost nesrozumitelná, není zřejmé, jaká informace je požadována, nebo je formulována příliš obecně, vyzve ÚVSŽI žadatele ve lhůtě do 7 dnů ode dne doručení žádosti, aby žádost upřesnil. Neupřesní-li žadatel žádost do 30 dnů ode dne doručení výzvy, rozhodne ÚVSŽI o odmítnutí žádosti.
- (9) Stížnosti na postup při vyřizování písemných žádostí o informace se řídí ustanoveními § 16a zákona č.106/1999 Sb.

## **Čl. 8 Omezení práva na informace**

- (1) ÚVSŽI neposkytne informaci, pokud se vztahuje výlučně k interním pokynům a předpisům vydaných ministerstvem pro vlastní vnitřní potřebu nebo pokud se jedná o novou informaci, která vznikla při přípravě rozhodnutí ministerstva. To platí do doby, kdy je příprava zakončena rozhodnutím.
- (2) ÚVSŽI nesmí poskytnout informaci:
- jejíž poskytnutí je v rozporu se zákonem č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 413/2005 Sb., o změně zákonů v souvislosti s přijetím zákona o ochraně utajovaných informací a bezpečnostní způsobilosti, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, § 8a.
  - která byla poskytnuta osobou, již takovou povinnost zákon neukládá,
  - která je označena za obchodní a další, zvláštními zákony upravená tajemství,
  - která se týká probíhajícího trestního řízení nebo rozhodovací činnosti soudů,
  - jejíž poskytnutí by bylo porušením ochrany duševního vlastnictví.

(3) Z čl. 3 vyplývá, že ÚVSŽI poskytne požadované informace po vyloučení informací uvedených v tomto článku. Odepřít poskytnutí informace lze pouze po dobu, po kterou trvá důvod odepření.

(4) Pokud ÚVSŽI zcela nebo zčásti odmítne poskytnout žadateli informaci, vydá o tom rozhodnutí ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení žádosti, případně v řádně prodloužené lhůtě podle čl. 7 odstavce 4. Rozhodnutí ÚVSŽI je rozhodnutím správním.

(5) Rozhodnutí se nevydává v případě odložení žádosti podle čl. 7, odstavců 2, 4 a 7.

(6) Proti rozhodnutí o odmítnutí informace lze podat písemné odvolání do 15 dnů ode dne doručení rozhodnutí žadateli. O odvolání rozhodne ministr školství, mládeže a tělovýchovy.

### **Čl. 9 Společná ustanovení**

(1) Vyžádá-li si postup podle tohoto příkazu vnitřní korespondenční styk na ministerstvu, děje se tak oběhem spisů podle zvláštního předpisu – Řádu spisové služby ministerstva ve znění pozdějších předpisů.

(2) Zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech předkládá vedoucí ÚVSŽI jedenkrát ročně ministru školství, mládeže a tělovýchovy.

(3) Zveřejnění výroční zprávy o činnosti v oblasti poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, je staveno tímto zákonem.

### **Čl. 10 Závěrečná ustanovení**

(1) Tento příkaz nabývá účinnosti dnem podpisu.

(2) Zároveň se zrušuje Příkaz ministryně školství, mládeže a tělovýchovy č. 13/2003 č.j. 29703/2003-I/1/4 k vyřizování stížností, oznámení a podnětů, k přijímání petic a vyřizování žádostí o poskytování informací doručených Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy.

**Ministryně**





**Sazebník úhrad nákladů vynaložených v souvislosti s poskytováním informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím**

1. Za každou půl hodinu výkonu, tj. jednání, vyhledávání informace, zpracování, kopírování v rozmnožovně..... 105,- Kč
2. Za pořízení:
- jedné strany kopie A 4..... 1,- Kč
  - oboustranné kopie A 4..... 1,50,-Kč
3. Poštovní zásilky

Druh zásilky	Do hmotnosti / cena v Kč						
	20g	50g	200g	350g	500g	1kg	2kg
1.11 Obyčejné psaní – standard***) čl.12 odst.4a) pošt.podmínek	7,50						
1.12 Obyčejné psaní čl.12 odst.5b) pošt.pod.	9,-	12,-	15,-	18,-	18,-	22,-	28,-
1.13 Doporučené psaní čl.14 pošt.pod	19,-	22,-	25,-	28,-	28,-	32,-	38,-
1.14 Cenné psaní *) čl.17 pošt.pod.	19,-	22,-	25,-	28,-	28,-	32,-	38,-

Druh zásilky	Do hmotnosti / cena v Kč			
	2kg	5kg	10kg	15kg
1.15 Obyčejný balík čl.12 pošt.pod.	30,-	35,-	45,-	55,-
1.16 Doporučený balík**) čl.15 pošt.pod.	40,-	45,-	55,-	65,-
1.17 Cenný balík *) čl.18 pošt.pod.	40,-	45,-	55,-	65,-
1.18 Slepé zásilky čl.13,16 pošt.podmínek	Osvobozeny od cen za hlavní služby****)			

\*) - cena je uvedena bez příplatku za udanou (sjednanou) cenu

\*\*\*) - příplatek za udanou (sjednanou) cenu se nevybírá

\*\*\*\*) - psaní o rozměrech max. 23,7 x 12,2 x 0,5 cm, přičemž délka musí být nejméně 1,4 x větší než šířka

\*\*\*\*\*) - osvobození se nevztahuje na ceny za doplňkové služby

#### 4. Ceny za mezinárodní služby - poštovní zásilky

Obyčejná zásilka hmotnost/cena v Kč	evropské země		mimoevropské země	
	prioritní	ekonomické	prioritní	ekonomické
do 10 g včetně	-	-	11	-
do 20 g včetně	10	-	12	10
do 50 g	20	-	24	20
do 100 g	35	-	43	35
do 250 g	70	-	90	70
do 500 g	120	-	160	120
do 1 kg	240	-	320	240
do 2 kg	400	-	560	400
Aerogram	8	-	8	-

Doporučená zásilka hmotnost/cena v Kč	evropské země		mimoevropské země	
	prioritní	ekonomické	prioritní	ekonomické
do 10 g včetně	-	-	44	-
do 20 g včetně	43	-	45	43
do 50 g	53	-	57	53
do 100 g	68	-	76	68
do 250 g	103	-	123	103
do 500 g	153	-	193	153
do 1 kg	273	-	353	273
do 2 kg	433	-	593	433
Aerogram	41	-	41	-

Cenné psaní hmotnost/cena v Kč	evropské země		mimoevropské země	
	prioritní	ekonomické	prioritní	ekonomické
do 10 g včetně	-	-	69	-
do 20 g včetně	68	-	70	68
do 50 g	78	-	82	78
do 100 g	93	-	101	93
do 250 g	128	-	148	128
do 500 g	178	-	218	178
do 1 kg	298	-	378	298
do 2 kg	458	-	618	458

Cena podle hmotnosti se zvyšuje o příplatek podle udané ceny, za každých i započatých 1 000 Kč udané ceny..... 3 Kč

Neskladný balík - jednotný příplatek k ceně podle hmotnosti a cenové skupiny.....	70 Kč
Křehký balík - jednotný příplatek k ceně podle hmotnosti a cenové skupiny.....	70 Kč
Cenný balík - cena podle hmotnosti a cenové skupiny se zvýší o příplatek podle udané ceny, za každých i započatých 1 000 Kč udané ceny .....	3 Kč
Dodejka .....	15 Kč
Dodání do vlastních rukou adresáta .....	4 Kč
Dobírka - jednotný příplatek .....	25 Kč
Žádost odesílatele o změnu poštovní smlouvy .....	50 Kč

5. Žadatel při podání žádosti a jejím zaevidování v úseku vyřizování stížností a žádostí o informace uhradí zálohu ve výši maximálně 75% na úhradu předpokládaných nákladů podle bodu 1- 4. Záloha je splatná při podání ústní žádosti o informaci v pokladně úřadu v pokladních hodinách 10,00-12.00 a 13,30 – 15.00 hod. v hotovosti a mimo pokladní hodiny složenkou. U písemně podané žádosti je záloha splatná do 3 dnů po obdržení výzvy k zaplacení, zaslané úřadem žadateli, buď v hotovosti v pokladně úřadu nebo zaslanou složenkou nebo převodem na bankovní účet s uvedením variabilního symbolu uvedeného na složence. MŠMT provede vyúčtování zálohy v závislosti na skutečně vynaložených nákladech spojených s vyhledáním informací a sdělí výslednou částku žadateli nejpozději ve lhůtě pro poskytnutí informace podle § 14 zákona č. 106/1999 Sb. Žadatel uhradí vyúčtovanou částku buď v hotovosti při převzetí informace nebo převzetím informace zaslané na dobírku.

Záloha se při odmítnutí dobírky nevrací, je použita na úhradu vzniklých nákladů při vyhledávání a kopírování vyžádané informace.