

Pokyn ředitele školy k podávání informací a řešení stížností	
Číslo jednací 795/2010/OAKO	V Brně dne 8. 3. 2010
Působnost	Zaměstnanci školy, osoby podávající stížnost nebo žádající informaci
S platností od 8. března 2010 vydal:	RNDr. Jaroslav Honza, CSc. ředitel školy

Tento vnitřní předpis ruší předchozí vnitřní pokyny a směrnice vymezující poskytování informací a řešení stížností.

Název organizace **Obchodní akademie, Střední odborná škola knihovnická a Vyšší odborná škola knihovnických, informačních a sociálních služeb, Brno, Kotlářská 9**

Adresa organizace **Kotlářská 9, Brno, PSČ 611 53**

telefon: 541 321 338, 541 236 741

fax: 541 211 613

email: oa@oakobrna.cz

web: www.oakobrna.cz

Škola je příspěvkovou organizací Jihomoravského kraje.

IČ 00566381

DIČ CZ 00566381

RED-IZO 600013502

IZO-SOŠ 000566381

IZO-VOŠ 110026845

IZO školní jídelny-výdejny 150061633

Bankovní spojení KB, pobočka Brno–město, č.ú. **6876330247/0100**

Ředitel Obchodní akademie, střední odborné školy knihovnické a Vyšší odborné školy knihovnických, informačních a sociálních služeb, Brno, Kotlářská 9, RNDr. Jaroslav Honza, CSc. byl jmenován do funkce Radou JMK dekretem, č.j. JMK 88800/2009 s účinností od 1. září 2009.

Pokyn je k dispozici v kanceláři, na studijním oddělení a na webových stránkách školy. Tento informační leták je vydán v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, a s pokynem MŠMT ČR č.j. 31479/99-14 pro školské úřady, Českou školní inspekci a ředitele škol, předškolních a školských zařízení k zajištění úkolů vyplývajících ze zákona č. 106/99 Sb., v platném znění.

1. 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:

§ 164 (doslovné znění)

(1) Ředitel školy a školského zařízení

- a) rozhoduje ve všech záležitostech týkajících se poskytování vzdělávání a školských služeb, pokud zákon nestanoví jinak,
- b) odpovídá za to, že škola a školské zařízení poskytuje vzdělávání a školské služby v souladu s tímto zákonem a vzdělávacími programy uvedenými v § 3,
- c) odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání a školských služeb,
- 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, pokud se podle tohoto zákona zřizuje,

- f) zajišťuje, aby osoby uvedené v § 21 byly včas informovány o průběhu a výsledcích vzdělávání dítěte, žáka nebo studenta,
 - g) zajišťuje spolupráci při uskutečňování programů zjišťování výsledků vzdělávání vyhlášených ministerstvem,
 - h) odpovídá za zajištění dohledu nad dětmi a nezletilými žáky ve škole a školském zařízení.
- (2) Ředitel školy zřizuje pedagogickou radu jako svůj poradní orgán, projednává s ním všechny zásadní pedagogické dokumenty a opatření týkající se vzdělávací činnosti školy. Při svém rozhodování ředitel školy k názorům pedagogické rady přihlídně. Pedagogickou radu tvoří všichni pedagogičtí pracovníci školy.

§ 165 (doslovné znění)

- (1) Ředitel školy a školského zařízení, které zřizuje stát, kraj, obec nebo svazek obcí, dále
- a) stanovuje organizaci a podmínky provozu školy a školského zařízení,
 - b) odpovídá za použití finančních prostředků státního rozpočtu přidělených podle § 160 až 163 v souladu s účelem, na který byly přiděleny,
 - c) předkládá rozbor hospodaření podle závazné osnovy a postupu stanoveného ministerstvem.
- (2) Ředitel školy a školského zařízení, které zřizuje stát, kraj, obec nebo svazek obcí, rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy v těchto případech
- a) 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) b) přijetí dítěte k předškolnímu vzdělávání podle § 34 a ukončení předškolního vzdělávání podle § 35, zařazení dítěte do přípravného stupně základní školy speciální podle § 48a, zařazení dítěte do přípravné třídy základní školy podle § 47,
 - c) c) zamítnutí žádosti o odklad povinné školní docházky podle § 37,
 - d) d) převedení žáka do odpovídajícího ročníku základní školy podle § 39 odst. 2,
 - e) e) přijetí k základnímu vzdělávání podle § 46, přestupu žáka podle § 49 odst. 1, převedení žáka do jiného vzdělávacího programu podle § 49 odst. 2 a zamítnutí žádosti o povolení pokračování v základním vzdělávání podle § 55 odst. 2,
 - f) f) přijetí ke vzdělávání ve střední škole podle § 59 a následujících, vyšší odborné škole podle § 93 a následujících a v konzervatoři podle § 88,
 - g) g) zamítnutí žádosti o přestup, změnu oboru vzdělání, přerušování vzdělávání a opakování ročníku podle § 66 a 97,
 - h) h) zamítnutí žádosti o pokračování v základním vzdělávání podle § 55 odst. 1,
 - i) i) podmíněné vyloučení a vyloučení žáka nebo studenta ze školy nebo školského zařízení podle § 31 odst. 2 a 4,
 - j) j) zamítnutí žádosti o uznání dosaženého vzdělání podle § 70 a 100,
 - k) k) povolení a zrušení povolení individuálního vzdělávání žáka podle § 41.

2. Poskytování informací, přijímání a vyřizování stížností

Pracovníci kompetentní k poskytování informací a k přijímání stížností

Ředitel školy: RNDr. Jaroslav Honza, CSc.

Statutární zástupce ředitele: PhDr. Hana Thielová

Zástupce ředitele: Ing. Hana Staňková. Mgr. Hana Nezhodová, PhDr. Jana Prušová

Pracovníci kompetentní k vyřizování stížností

Ředitel školy: RNDr. Jaroslav Honza, CSc.

Statutární zástupce ředitele školy: PhDr. Hana Thielová

3. Postup při vyřizování stížností

Přijímání stížností

- Stížnost doručenou do školy poštou přijímá sekretářka školy, která je pověřena 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 sepiše 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.
- Stížnosti se přijímají každý pracovní den v pracovní době.
- Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je Obchodní akademie, Střední odborná škola knihovnická a Vyšší odborná škola knihovnických, informačních a sociálních služeb, Brno, Kotlářská 9, postoupí ředitelství školy těmto orgánům a organizacím k přímému vyřízení a vyzumí o tom stěžovatele.

Evidence stížností

- 1) Za úřední evidenci, správné a včasné vyřizování ústních i písemných stížností odpovídá ředitel školy.
- 2) Úřední evidence stížností obsahuje:
 - datum podání, věc a přidělené číslo jednací,
 - jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
 - označení organizace nebo osoby proti které stížnost směřuje,
 - předmět stížnosti,
 - kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení,
 - výsledek šetření a opatření ke sjednání nápravy,
 - datum vyřízení stížnosti, příp. prodloužení termínu lhůty pro vyřízení stížnosti.
 - 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:
 - prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
 - objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
 - výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná neoprávněná nebo neprokazatelná,
 - o výsledku šetření informovat stěžovatele,
 - u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků,
 - 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

- Lhůta k vyřízení podané stížnosti činí 30 dnů ode dne jejího doručení (vnitřní norma školy). Stížnosti, které nelze vyřídit do 30 dnů, musí být vyřízeny do 60 dnů (zákon č. 500/2004 Sb., Správní řád, v platném znění).
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn.
- O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě zpracovává dvakrát ročně ředitel školy zprávu.

4. Postup při vyřizování žádostí o poskytnutí informace

stanovený zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, 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
 - je v souladu se zákonem č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností a o změně některých zákonů, v platném znění,
 - 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,
 - je označena za obchodní tajemství ve smyslu § 17 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, 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.).

- 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),
- se týká 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) Škola 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.

Vyřizování žádostí o poskytnutí informací

- Žádost o poskytnutí informací doručenou poštou přijímá sekretářka školy, která je pověřena evidencí pošty. Po jejím zaevidování ji neprodleně předá zástupci ředitele k vyřízení. Žádost doručenou osobně, elektronickou poštou, nebo na jiných nosičích dat přijímá některý ze zástupců ředitele, příp. ředitel školy.
- 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. Pokud žadatel trvá na přímém poskytnutí informace, musí mu být poskytnuta.
- Není-li žádost vyřízena ústně, poskytne se požadovaná informace písemně, nahlédnutím do spisu, včetně možnosti pořízení kopie nebo na paměťových médiích.

Ústní žádost

- 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.

Písemná žádost

- Žádost o poskytnutí zveřejněné informace se zpravidla vyřizuje poskytnutím údajů o zveřejnění. Sdělení žadatele, že trvá na poskytnutí informace, se považuje za nové podání žádosti.
- 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.
- 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.
- 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).
- 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 pouze z následujících důvodů:

vyhledání a sběr objemného množství oddělených a odlišných informací požadovaných v jedné žádosti, konzultace s jiným orgánem státní správy, který má vážný zájem na rozhodnutí o žádosti.

- 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 (čl. 2 odst. 2 a 4).
- 2) Rozhodnutí je správním rozhodnutím ve smyslu § 67 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, a musí obsahovat následující náležitosti:
 - název a sídlo organizace,
 - číslo jednací a datum vydání rozhodnutí,
 - označení žadatele o informaci (jméno a příjmení fyzické osoby, název a sídlo právnické osoby),
 - výrok, který obsahuje samotné rozhodnutí o odmítnutí poskytnutí informace požadované žadatelem,
 - odůvodnění, které obsahuje důvod zamítnutí poskytnutí informace, včetně každého omezení práva na informace s uvedením ustanovení příslušných právních předpisů,
 - poučení o odvolání, které obsahuje poučení o místu, formě a době odvolání,
 - vlastnoruční podpis ředitele školy nebo jeho statutárního zástupce s uvedením jména, příjmení a funkce,
 - jméno, příjmení a funkce pověřeného pracovníka.
- 3) Proti rozhodnutí o odmítnutí poskytnutí informace lze podat odvolání prostřednictvím školy ke Krajskému úřadu Jihomoravského kraje a to do 15 dnů ode dne doručení tohoto rozhodnutí.

Evidence žádostí o poskytnutí informace

- 1) Žádosti o poskytnutí informací eviduje sekretářka gymnázia.
- 2) Evidence žádostí obsahuje:
 - datum doručení žádosti, věc, číslo jednací,
 - jméno, příjmení žadatele (název, sídlo), spojení na žadatele,
 - datum vyřízení žádosti,
 - 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.

5. Přehled nejdůležitějších právních předpisů

Jedná se zejména o následující normy:

- Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění,
- Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, v platném znění,
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění,
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění,
- Vyhláška č. 671/2004 Sb., kterou se stanoví podrobnosti o organizaci přijímacího řízení ke vzdělávání ve středních školách, v platném znění,
- Vyhláška č. 13/2005 Sb., o středním vzdělávání a vzdělávání v konzervatoři, v platném znění,

- Vyhláška č. 177/2009 Sb., o bližších podmínkách ukončování vzdělávání ve středních školách maturitní zkouškou, v platném znění,
- Vyhláška č. 16/2005 Sb., o organizaci školního roku, v platném znění,

Právní předpisy jsou k nahlédnutí v obvyklou pracovní dobu v kanceláři školy nebo na www.msmt.cz/dokumenty.

6. Sazebník úhrad za poskytování písemných informací

V souvislosti s poskytováním informací v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, vydává Obchodní akademie, Střední odborná škola knihovnická a Vyšší odborná škola knihovnických, informačních a sociálních služeb, Brno, Kotlářská 9, sazebník úhrad nákladů spojených s vyhledáním a poskytnutím požadované informace.

Věcné náklady

Pořízení kopie již zveřejněné informace	1,50 Kč za 1 stránku
Papír	0,30 Kč za list
Disketa	16,- Kč
Faktické náklady poštovního podle platných tarifů.	

Způsob úhrady

Částky stanovené sazebníkem úhrad jsou splatné na základě složenky nebo pokladního dokladu vystaveného v kanceláři školy na částku podle vyúčtovaných nákladů spojených s vyhledáním a poskytnutím požadovaných informací pověřeným pracovníkem.

RNDr. Jaroslav Honza, CSc.
ředitel školy

Příloha:

Vyúčtování nákladů spojených s vyhledáním a poskytnutím požadovaných informací (§ 17 Zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění)

Osobní náklady

Zaměstnanec	Prům. hod. mzda	Časová náročnost	Částka	Náklady (zaokr.)

Věcné náklady

Papír	Pořízení fotokopie	Disketa	Poštovné	Náklady celkem

Náklady celkem

Zálohou bylo uhrazeno

Zbývá doplatit

V Brně dne

RNDr. Jaroslav Honza, CSc.
ředitel školy