

Vnitřní směrnice	
Obchodní akademie a vyšší odborné školy Brno, Kotlářská, příspěvkové organizace	
Pokyn ředitele školy k řešení stížností a poskytování informací	
Číslo jednací:	3652/2022/OAKO
Působnost:	zaměstnanci školy, osoby podávající stížnost nebo žádající poskytnutí informace
Vydal: Ing. Mgr. Lukáš Zouhar	Účinnost od 1. září 2022
Skartační znak:	V5

I. Základní údaje o škole

Název právnické osoby: Obchodní akademie a vyšší odborná škola Brno, Kotlářská, příspěvková organizace, dále jen „škola“

Sídlo: Kotlářská 263/9, 611 53 Brno

Ředitel: Ing. Mgr. Lukáš Zouhar, jmenován Radou JMK dekretem č. j. 77 477/2020 s účinností ode dne 1. 8. 2020

ID datové schránky: aisx6jh

Zřizovatel: Jihomoravský kraj, IČ 708 88 337
Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno

Identifikační údaje:	IČ	00 56 63 81
	REDIZO	600 013 502
	IZO SŠ	000 566 381
	IZO VOŠ	110 026 845
	IZO školní jídelny-výdejny	150 061 633

Kontaktní údaje:	telefon – sídlo školy (ústředna)	+420 518 632 410
	sekretariát školy	+420 518 632 411
	ředitel	+420 518 632 412
	elektronický přístup	www.oabrno.cz
	e-mail	oa@oabrno.cz

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

II. Vymezení pravomoci a působnosti ředitele školy

1. Na základě § 164 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělání, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „školský zákon:“

(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.

2. 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) podmíněné 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) přijetí ke vzdělávání ve střední škole podle § 59 a následujících, vyšší odborné škole podle § 93 a následujících a v konzervatoři podle § 88,

- g) zamítnutí žádosti o přestup, změnu oboru vzdělání, přerušování vzdělávání a opakování ročníku podle § 66 a 97,
- h) zamítnutí žádosti o pokračování v základním vzdělávání podle § 55 odst. 1,
- i) podmíněné vyloučení a vyloučení žáka nebo studenta ze školy nebo školského zařízení podle § 31 odst. 2 a 4,
- j) zamítnutí žádosti o uznání dosaženého vzdělání podle § 70 a 100,
- k) povolení a ukončení individuálního vzdělávání žáka podle § 41 a ukončení individuálního vzdělávání dítěte podle § 34b.

3. Odvolání proti rozhodnutí ředitele školy

Ředitel je statutárním orgánem školy a je příslušný k rozhodování ve věcech školy. Ředitel rozhoduje o právech a povinnostech žáků a studentů jako účastníků správního řízení. Na rozhodování ředitele školy na základě odst. 2 § 165 školského zákona potažmo vyhlášky č. 353/2016. Sb., o přijímacím řízení ke střednímu vzdělávání, a vyhlášky č. 10/2005 Sb., o vyšším odborném vzdělávání, se vztahuje zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. Proti rozhodnutí je možno se odvolat prostřednictvím ředitele školy ke Krajskému úřadu Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno.

III. Přijímání a vyřizování stížností

1. Pracovníci kompetentní k vyřizování stížností

Ředitel školy:	Ing. Mgr. Lukáš Zouhar
Zástupce statutárního orgánu:	Ing. Eva Hložánková

2. Přijímání stížností

- a) Stížnost lze podat písemně nebo ústně do protokolu.
- b) Stížnost doručenou do školy poštou přijímá zaměstnanec pověřený evidencí pošty. Stížnost doručenou osobně přijme ředitel školy nebo zástupce statutárního orgánu, a to zpravidla v písemné podobě. V případě nepřítomnosti ředitele a zástupce statutárního orgánu převezme stížnost asistentka ředitele. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při podání, sepíše příjemce písemný 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.
- c) Stížnosti se přijímají každý pracovní den v době od 7:30 do 15:00. V době prázdnin se přijímají ve stanovených úředních hodinách.
- d) Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy při jeho rozhodování ve věcech dle § 165 odst. 2 školského zákona, bude vyřizována dle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu ve znění pozdějších předpisů. Případy, které nejsou uvedené v § 165 odst. 2 školského zákona, nejsou správním rozhodováním ředitele školy – rozhodováním o právech a povinnostech žáků, a tak není možné vůči nim podávat stížnost na postup ředitele školy dle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů.
- e) V případě, že se stížnost nevztahuje do působnosti školy, je postoupena místně a věcně příslušnému správnímu orgánu a stěžovatel je o této skutečnosti vyrozuměn. Stížnost je

postoupena bez zbytečného odkladu poté, co škola stížnost obdrží, nejdéle do 5 pracovních dnů.

3. Evidence stížností

- a) Za úřední evidenci, správné a včasné vyřizování ústních i písemných stížností odpovídá ředitel školy.
- b) Úřední evidence stížností obsahuje:
 - i) datum podání, věc a přidělené číslo jednací,
 - ii) jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
 - iii) označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
 - iv) předmět stížnosti,
 - v) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení,
 - vi) zhodnocení důvodnosti stížnosti,
 - vii) datum vyrozumění stěžovatele, příp. prodloužení termínu lhůty pro vyřízení stížnosti.

4. Ochrana osobních údajů

Při vyřizování stížností škola respektuje ochranu osobních údajů stěžovatelů.

5. Vyřizování stížností

- a) Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:
 - i) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
 - ii) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
 - iii) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
 - iv) o výsledku šetření informovat stěžovatele,
 - v) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků,
 - vi) spis v dané věci uzavřít a údaje o výsledcích šetření zapsat do evidence.
- b) 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.
- c) Krajský úřad Jihomoravského kraje jako zřizovatel Obchodní akademie a vyšší odborné školy Brno, Kotlářská, příspěvkové organizace je odvolacím orgánem v případě všech rozhodnutí ředitele školy dle §165 odst. 2 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a současně tím orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti tuto stížnost prošetří.

6. Lhůty k vyřízení

- a) Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

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

IV. Poskytování informací

1. Pracovníci kompetentní k poskytování informací

Ředitel školy: Ing. Mgr. Lukáš Zouhar
Zástupce statutárního orgánu: Ing. Eva Hložánková

2. Poskytnutí informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů

- a) Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, stanoví podmínky, za kterých organizace poskytuje informace ze své působnosti. Nevztahuje se na postup při poskytování informací, který je upraven zvláštními předpisy.
- b) Ředitel školy, případně zástupce statutárního orgánu poskytuje informace na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Tyto informace poskytuje na základě žádosti nebo zveřejněním.
- c) Informací se pro účely tohoto zákona rozumí jakýkoliv obsah nebo jeho část v jakékoliv podobě, zaznamenaný na jakémkoliv nosiči, zejména obsah písemného záznamu na listině, záznamu uloženého v elektronické podobě nebo záznamu zvukového, obrazového nebo audiovizuálního.
- d) Žadatelem je každá fyzická i právnická osoba, která žádá o informaci.
- e) 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).
- f) 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).
- g) Škola nesmí poskytnout informaci, která:
- i) 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 dotčené osoby,
 - ii) je v rozporu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů,
 - iii) je označena za obchodní tajemství ve smyslu §2985 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. 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.),

- iv) byla získána od osoby, které informační povinnost zákon neukládá, pokud nesdělila, že s poskytnutím informace souhlasí,
- v) 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), ve znění pozdějších předpisů.

3. Přijetí a předání žádosti o poskytnutí informací

- a) Žádost o poskytnutí informace se podává ústně, písemně, elektronicky nebo prostřednictvím telekomunikačních zařízení.
- b) Žádost je podána dnem, kdy ji obdržel ředitel školy, případně zástupce statutárního orgánu.
- c) Ze žádosti musí být zřejmé, že se žadatel domáhá poskytnutí informace.
- d) Fyzická osoba uvede v žádosti jméno a příjmení, datum narození, adresu místa trvalého bydliště, u osob s jiným než českým státním občanstvím, adresu místa hlášeného pobytu v České republice, případně adresu pro doručování písemností.
- e) Právnícká osoba uvede v žádosti název, identifikační číslo, adresu svého sídla a adresu pro doručování, liší-li se od adresy jejího sídla.
- f) Žádost o poskytnutí informací doručenou do školy poštou přijímá zaměstnanec pověřený evidencí pošty. Po jejím zaevidování ji neprodleně předá řediteli nebo pověřenému zástupci k vyřízení. Žádost doručenou osobně, elektronickou poštou nebo na jiných nosičích dat přijímá ředitel školy nebo zástupce statutárního orgánu. V případě nepřítomnosti ředitele a zástupce statutárního orgánu převezme žádost o poskytnutí informace asistentka ředitele.
- g) 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., ve znění pozdějších předpisů.

4. Vyřízení žádosti o poskytnutí informací

- a) Pokud žádost o poskytnutí informace směřuje k poskytnutí již zveřejněné informace, může ředitel, případně zástupce statutárního orgánu 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.
- b) 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., ve znění pozdějších předpisů, nepodléhá evidenci písemných žádostí o poskytnutí informace.
- c) Pokud je žádost nesrozumitelná, není zřejmé, jaká informace je požadována nebo je formulována příliš obecně, je žadatel vyzván 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.

- d) Pokud se požadovaná informace nevztahuje k působnosti školy, bude žádost odložena a důvod odložení bude sdělen do sedmi dnů ode dne doručení žádosti žadateli.
- e) Ředitel školy, případně zástupce statutárního orgánu poskytne žadateli informaci nejpozději do 15 dnů ode dne doručení žádosti, případně ode dne upřesnění žádosti. Patnáctidenní lhůta může být prodloužena 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.
- f) Žadatel je informován o prodloužení lhůty a důvodech prodloužení, a to ještě před uplynutím patnáctidenní lhůty.

5. Odmítnutí poskytnutí informace

- a) Pokud ředitel školy, případně zástupce statutárního orgánu 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.
- b) Rozhodnutí je správním rozhodnutím ve smyslu § 67 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, a musí obsahovat následující náležitosti:
 - i) název a sídlo organizace,
 - ii) číslo jednací a datum vydání rozhodnutí,
 - iii) označení žadatele o informaci (jméno a příjmení fyzické osoby, název a sídlo právnické osoby),
 - iv) výrok, který obsahuje samotné rozhodnutí o odmítnutí poskytnutí informace požadované žadatelem,
 - v) odůvodnění, které obsahuje důvod zamítnutí poskytnutí informace, včetně každého omezení práva na informace s uvedením ustanovení příslušných právních předpisů,
 - vi) poučení o odvolání, které obsahuje poučení o místu, formě a době odvolání,
 - vii) vlastnoruční podpis ředitele školy nebo zástupce statutárního orgánu s uvedením jména, příjmení a funkce,
 - viii) jméno, příjmení a funkce pověřeného pracovníka.
- c) Proti rozhodnutí o odmítnutí poskytnutí informace lze podat odvolání prostřednictvím ředitele školy. O odvolání rozhoduje Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno.

6. Evidence žádostí o poskytnutí informace

- a) Žádosti o poskytnutí informací eviduje asistentka ředitele školy.
- b) Evidence žádostí obsahuje:
 - i) datum doručení žádosti, věc, číslo jednací,
 - ii) jméno, příjmení žadatele (název, sídlo), spojení na žadatele,
 - iii) datum vyřízení žádosti.
- c) Osobní údaje v evidenci žádostí jsou ochráněny v souladu s platnými právní předpisy upravujícími ochranu osobních údajů.

V. Přehled nejdůležitějších právních předpisů, kterými je ředitel v rámci své rozhodovací pravomoci vázán (vždy v aktuálním znění)

1. Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon),
2. Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů,
3. Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád,
4. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů),
5. Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
6. Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím,
7. Vyhláška č. 353/2016 Sb., o přijímacím řízení ke střednímu vzdělávání,
8. Vyhláška č. 10/2005 Sb., o vyšším odborném vzdělávání,
9. Vyhláška č. 13/2005 Sb., o středním vzdělávání a vzdělávání v konzervatoři,
10. Vyhláška č. 177/2009 Sb., o bližších podmínkách ukončování vzdělávání ve středních školách maturitní zkouškou,
11. Vyhláška č. 16/2005 Sb., o organizaci školního roku,
12. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Postup uvedený v článku III se přiměřeně použije i v případě přijímání a vyřizování podnětů.
2. Tato směrnice ***Pokyn ředitele školy k řešení stížností a poskytování informací*** nahrazuje směrnici ***Pokyn ředitele školy k řešení stížností a podávání informací*** s účinností od 1. října 2016.
3. Tato směrnice nabývá účinnosti 1. září 2022.

Brno 31. srpna 2022

Ing. Mgr. Lukáš Zouhar v. r.
ředitel