

# STANDARDS KVALITY PORADENSKÝCH SLUŽEB INFORMAČNÍHO A PORADENSKÉHO CENTRA ZČU

Informační a poradenské centrum ZČU (dále jen IPC) představuje ucelený systém studijních, sociálních, psychologických a právních služeb. V rámci Informačního a poradenského centra na Borech je mimo jiné provozováno i poradenství pro osoby se specifickými vzdělávacími potřebami, jehož posláním je vytvořit rovné podmínky pro studium všem studentům, kteří o studium mají zájem. Cílem IPC je poskytovat nabízené služby odborně dle profesních a etických zásad, s kvalitním provozním, systémovým a především personálním zázemím. Pro tyto potřeby byly definovány standardy kvality, jakožto soubor východisek, postupů a cílů IPC. Systém zajišťování kvality jako celek má čtyři základní fáze, a to plánování, realizaci, hodnocení a implementaci návrhů změn. Tento systém není vnímán jako jednorázová aktivita, avšak jako systém opakujících se procesů. Následující text předkládá popis jednotlivých služeb a definici standardů těchto služeb, včetně popisu postupů, jak ze strany zaměstnanců IPC, tak ze strany klientů IPC.

Zejména v prvních fázích by měl být standard považován za otevřený, vyvíjející se dokument, který bude pravidelně evaluován a modifikován.

## 1. Charakteristika a poslání Informačního a poradenského centra ZČU

### 1.1. Popis Informačního a poradenského centra ZČU

Informační a poradenské centrum ZČU představuje ucelený systém studijních, sociálních, psychologických a právních služeb. Poradenští pracovníci pomáhají svým klientům s orientací v určité problematice, řešením problémů a překonáváním nesnází, se kterými se setkají ve studijním nebo osobním životě.

IPC bylo zřízeno v roce 2007 v souladu s par. 21 odst. 1 d) zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách, v souladu s částí 2, hl. II, čl. 23 odst. 3 Organizačního řádu ZČU a v souladu s Dlouhodobým záměrem ZČU (na období 2005-2010).

Sídlo IPC je v budově Univerzitní 20. Prostory IPC se skládají z recepce, administrativních kanceláří, konzultační místnosti a technických prostor. Služby centra lze využívat v provozní době (tj. po-čt 9:00 – 15:00), případně mimo provozní dobu na základě předchozí telefonické nebo e-mailové dohody.

### 1.2. Cíle služby

Obecným cílem poskytovaných informačních a poradenských služeb je zlepšení kvality studia. Jedná se především o usnadnění přechodu ze středoškolského prostředí a pomoc s orientací v prostředí vysokoškolském. Poradenství pomáhá s lepší orientací v akademické obci a usiluje o to, aby klienti měli dostatek znalostí o svých právech a povinnostech, aby jim byly dostupné potřebné informace o chodu ZČU a uměli se v nich orientovat. Další významnou oblastí jsou služby pro studenty, kteří mají specifické studijní potřeby nebo se vlivem nejrůznějších okolností ocitli ve studijních nesnázích. Centrum je tak místem bezplatné, nestranné a důvěrné pomoci při řešení studijních i osobních problémů klienta. Důraz je kladen na prevenci studijní neúspěšnosti. Jedná se především o udržování zájmu a motivace studentů učit se a dokončit studium na jedné straně a snížení nebezpečí předčasného ukončování studia na straně druhé. Pod působnost IPC spadá dále agenda poplatků za studium a agenda stipendií.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



### 1.3. Cílová skupina uživatelů (dále jen klienti)

- uchazeči o studium na ZČU
- stávající studenti ZČU
- absolventi ZČU

## 2 Poskytované služby

### 2.1 Studijní poradenství

#### 2.1.1 Obecné studijní poradenství zaměřené především na oblast:

- poradenství ke studijním možnostem
- poradenství k průběhu a podmínkám přijímacího řízení
- poradenství k průběhu přípravných kurzů
- pomoc při orientaci během přestupu na vysokou školu
- seznámení se zázemím vysoké školy
- pomoc při řešení studijních problémů v průběhu celého studia

V provozní době centra mají studenti možnost přijít se informovat na záležitosti týkající se ZČU a studia na ZČU obecně. Pokud dotaz nespadá do agendy IPC, zaměstnanci odkáží klienty na příslušná pracoviště ZČU. Často se jedná o dotazy spadající do agendy studijních oddělení příslušných fakult. IPC je v tomto ohledu místem prvního kontaktu, kde získají klienti návod, kam se obrátit, případně kde svůj požadavek dořešit.

#### 2.1.2 Poradenství k poplatkům za studium

V souladu s § 58 odst. 3 zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách) vzniká ZČU povinnost vybírání poplatků za studium. Od 1.9.2016 vstoupila v platnost novela zákona o vysokých školách, na základě níž je nyní vyměřován pouze poplatek za delší studium.

Vybírání poplatků dále upravují následující dokumenty:

§ 58 odst. 3 zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách) a čl. 17 a 19 Statutu ZČU

směrnice rektora R 19R/2013 (vybírání poplatků)

pokyn prorektora č. 4P/2009 (ukončování studia)

[https://zeus-web.zcu.cz:7443/fcgi/verso.fpl/dload/2825/4p2009\[1\].pdf](https://zeus-web.zcu.cz:7443/fcgi/verso.fpl/dload/2825/4p2009[1].pdf),

[https://zeus-web.zcu.cz:7443/fcgi/verso.fpl/dload/8064/4P-2009-D1-Ukoncovani studia a postup pri dorucovani.pdf](https://zeus-web.zcu.cz:7443/fcgi/verso.fpl/dload/8064/4P-2009-D1-Ukoncovani_studia_a_postup_pri_dorucovani.pdf).

Rozhodnutí rektora 8R/2018 (poplatky v ak. roce 2018/2019)

#### 2.1.2.1 Stanovení poplatku za delší studium

Studuje-li student ve studijním programu déle, než je standardní doba studia zvětšená o jeden rok v bakalářském nebo magisterském studijním programu, stanoví mu veřejná vysoká škola poplatek za studium. Do doby studia se započtou též doby všech předchozích studií v bakalářských a magisterských studijních programech, které byly ukončeny jinak než řádně podle § 45 odst. 3 nebo § 46 odst. 3 zákona č. 111/1998 Sb., nejde-li o předchozí studium, po jehož ukončení student řádně ukončil studijní program stejného typu. Období, ve kterém student studoval v takovýchto studijních



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



programech, nebo v takovýchto studijních programech a v aktuálním studijním programu souběžně, se do doby studia započítávají pouze jednou. Od celkové doby studia vypočtené podle tohoto odstavce se však nejdříve odečte uznaná doba rodičovství. Poplatek je vždy vyměřen za každých dalších započatých šest měsíců studia (včetně prázdnin) - ten nemusí kopírovat semestr. Věk studenta ani forma studia nemají vliv na poplatkovou povinnost.

#### 2.1.2.2 Povinnosti studenta

- Student má povinnost hradit poplatky spojené se studiem. (§ 63 odst. 3 písm. a zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách).
- Student je povinen uvádět na Portále adresu, na které je vždy dostupný. (§ 63 odst. 3 písm. b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách).
- Student je povinen sledovat záznamy zaslané do jeho školní e-mailové schránky (Statut ZČU čl. 51 odst. 3 - 5).
- Nesplnění výše uvedených povinností může být posouzeno jako disciplinární přestupek - student může být až vyloučen.
- Každý student se může proti tomuto rozhodnutí odvolat podáním žádosti o přezkoumání rozhodnutí dle ustanovení § 68 odst. 7 zákona č. 111/1998 Sb.
- Neuhrazení oprávněně vyměřeného poplatku v době jeho splatnosti a ignorování výzvy k jeho uhrazení je důvodem k vymáhání poplatků právní cestou prostřednictvím oprávněné osoby, která byla za tímto účelem s účinností od 1. 5. 2008 vybrána ve výběrovém řízení podle příslušných norem.

#### 2.1.2.3 Standardizovaný postup IPC u vyměření a doručení Rozhodnutí ve věci vyměření poplatku

Veškeré závazky studenta jsou studentům dostupné na jejich osobním kontě na Portále ZČU. Zde v sekci „Moje údaje“ v kolonce „Závazky studenta vůči škole – co má student zaplatit“ jsou povinni sledovat, zda jim vznikla poplatková povinnost. V době, kdy je studentovi vyměřený poplatek za studium, ZČU zašle rozhodnutí ve věci vyměření poplatku (dále jen RVVVP) prostřednictvím České pošty (dále jen ČP). Dopis se zasílá přednostně do datové schránky nebo na doručovací adresu, pokud je vyplněna v osobních údajích na Portále, v jiném případě na adresu trvalého bydliště studenta. Rozhodnutí ve věci vyměření poplatku za studium se vydává alespoň 90 dnů před splatností poplatku.

Západočeská univerzita v Plzni může záznam doručit do datové schránky studenta, pokud student prostřednictvím Portálu ZČU sdělí přístupové údaje. Datová schránka je chápána jako elektronické úložiště, jehož prostřednictvím lze posílat a přijímat dokumenty v elektronické podobě. Tento způsob doručování nahrazuje doručování v listinné podobě. K doručení dokumentu do datové schránky dochází v okamžiku, kdy se oprávněná osoba úspěšně přihlásí do informačního systému datových schránek. V případě, že se oprávněná osoba k informačnímu systému nepřihlásí ve stanovené lhůtě, nastoupí tzv. fikce doručení.

RVVVP přebírá student osobně nebo na pobočce ČP během 10 denní úložní doby. Rozhodnutí ve věci vyměření poplatku musí být doručeno do vlastních rukou výhradně jen adresáta. Záznam nemůže převzít žádný rodinný příslušník ani jiná pověřená osoba.

Pokud student RVVVP nestihne převzít od ČP, záznam je brán jako doručení uplynutím lhůty 10 dnů od uložení, i když si adresát záznamu nevyzvedl. Den následující po doručení je prvním dnem 30 denní



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

**MSMT**  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Ihůty pro podání žádosti o odvolání. Dopis si může student následně vyzvednout osobně v IPC, kde mu bude vyhotovena kopie.

Pokud se dopis o RVVVP nepodaří doručit, ČP zásilku vrátí s poznámkou "*na uvedené adrese adresát neznámý*" nebo "*odstěhován bez udání adresy*" nebo "*adresát nezjištěn*". V tomto případě je dopis doručen vyvěšením na úřední desce ZČU / fakulty po dobu 15 dnů.

V případě, že student dopis o RVVVP podmíněně převzít, ČP studenta poučí o právních důsledcích, které pro adresáta z odmítnutí vyplývají, slovy "*zásilka se považuje za doručenu dnem Vašeho odmítnutí, i když jste ji nepřevzal*" a zároveň na písemnost vyznačí skutečnost, že adresáta poučil uvedením "*adresát byl poučen o právních důsledcích svého jednání*". Písemnost je doručena dnem odmítnutí, tedy následující den je prvním dnem 30 denní lhůty pro podání žádosti.

Doručování RVVVP se řídí:

- zákonem č. 111/1998 Sb., zákon o vysokých školách
- zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád
- zákonem č. 300/2008 Sb., zákon o elektronických úkonech
- Statutem ZČU
- Pokynem prorektora č. 4P/2009

#### 2.1.2.4 Postup odvolání se proti rozhodnutí ve věci vyměření poplatku

Každý student se může proti tomuto rozhodnutí odvolat podáním žádosti o přezkoumání rozhodnutí dle ustanovení § 68 odst. 7 zákona č. 111/1998 Sb.


Žádost musí být podána v zákonné odvolací 30 denní lhůtě – 30 denní lhůta začíná následujícím dnem doručení dopisu. Tento termín lze prominout pouze ze závažných důvodů, které musí být doložené. Po překročení 30 denní lhůty rozhodnutí nabývá právní moci a dlužný poplatek je po studentovi vymáhán.

Žádost musí být podána písemně, studentům je doporučeno využít příslušný formulář, který je ke stažení z internetových stránek IPC nebo je možné si jej vyzvednout osobně na IPC. Pokud se student rozhodne pro jinou formu žádosti, musí tato žádost obsahovat následující náležitosti: jméno a příjmení žadatele, korespondenční adresu, rodné číslo, číslo studenta, číslo jednacích rozhodnutí ve věci vyměření poplatku, na které se žadatel odvolává, dále odůvodnění žádosti, podpis žadatele a souhlas se zpracováním osobních údajů. V žádosti může student požádat o prominutí poplatku, o snížení poplatku, o posunutí termínu splatnosti nebo o přezkoumání rozhodnutí. Při zdůvodňování žádosti by měl student vycházet z *Dokumentu důvodů pro snížení či prominutí poplatků za studium*, který je možno si stáhnout z webu nebo vyzvednout osobně na recepci IPC. Veškeré uvedené důvody v žádosti musí být doložené kopií originálu daného dokumentu. Výjimkou je vážený studijní průměr. Při splnění a doložení některého či některých z uvedených důvodů, může být studentovi vyměřený poplatek za studium snížen v závislosti na závažnosti důvodů a jejich případné kumulaci. Zároveň bude přihlédnuto k plnění předchozí poplatkové povinnosti. Vyměřený poplatek lze prominout pouze z mimořádných důvodů hodných zvláštního zřetele. Vyplněnou a doloženou žádost mohou studenti přinést osobně do IPC nebo ji poslat prostřednictvím datové schránky (ID: zqfj9hj) nebo pošty, nejlépe doporučeně. Žádost musí být osobně zaslaná nejpozději 30. den v zákonné odvolací lhůtě (platí datum výpisu z informačního systému datových schránek nebo razítko pošty). Při osobním



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

**MSMT**  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



podání žádosti o odvolání student dostane potvrzení o podání žádosti s datem podání a podpisem pracovníka, který žádost přebíral.

Na základě odvolání dostane ve stanovené lhůtě student tzv. druhostupňové rozhodnutí. Toto rozhodnutí je konečné a není již proti němu opravného prostředku.

#### 2.1.2.5 Standardy poradenství k poplatkům za studium

Veškeré informace týkající se poplatků za studium, jejich vyměřování, možnosti odvolání se proti vyměřenému poplatku nebo náležitostí platby poplatku jsou dostupné na webu IPC nebo na informačním portálu ZČU Studentské otázky. Student má možnost přijít osobně do IPC a informovat se na výše zmíněné. Vyškolený poradenský pracovník poskytne studentovi veškeré obecné informace týkající se poplatků za studium a rovněž zodpoví a podrobně vysvětlí konkrétní dotazy na aktuální poplatkovou povinnost studenta. Pokud student projeví zájem podat žádost o odvolání proti vyměřenému poplatku, má možnost s pracovníkem IPC prokonzultovat relevantní důvody jeho odvolání.

Studentům je doporučeno komunikovat prostřednictvím elektronické doporučené pošty na adresu [poplatky@service.zcu.cz](mailto:poplatky@service.zcu.cz).

##### 2.1.2.5.1 Zásady komunikace poradenských pracovníků se studentem

- dodržují individuální přístup k jednotlivci
- ke všem klientům přistupují se stejným úsilím
- snaží se podat maximální možné množství informací, které student žádá a potřebuje
- dodržují slib mlčenlivosti týkající se citlivých údajů sdělených studentem ústně nebo písemně
- při zdůvodňování a dokládání žádosti o odvolání je vyžadováno pouze nezbytně nutné množství informací potřebných k posouzení žádosti
- v případě nejistoty studenta týkající se nakládání s jeho citlivými údaji, vysvětlí pracovník IPC nutnost dokládání daných údajů a ujistí studenta o ochraně jeho citlivých dat
- při podání odvolání dostane student do ruky kopii jeho žádosti s datem převzetí a podpisem pracovníka, který žádost přebíral

##### 2.1.2.5.2 Lhůty pro vyřízení požadavků

- dotazy a žádosti, které přijde student vyřídit osobně, jsou vyřizovány bezodkladně v provozní době poradny
- dotazy zaslané emailem jsou vyřízeny do 3 pracovních dnů
- v případě podání žádosti o odvolání proti vyměření poplatku je IPC je povinno vydat rozhodnutí do 30 dnů. Tato lhůta začíná běžet následující den ode dne doručení žádosti. V druhostupňovém rozhodnutí se ZČU vyjadřuje pouze k důvodům uvedeným a doloženým v žádosti. Toto zaslané rozhodnutí je pravomocné dnem jeho doručení a nelze se na něj již dále odvolat. Ve zvlášť složitých případech může být 30 denní lhůta překročena. Proti případné nečinnosti má student právo bránit se podáním žádosti rektorovi o ochranu před nečinností. Rektor na základě takové žádosti rozhodne, jaké opatření proti nečinnosti učiní.

##### 2.1.2.5.3 Indikátory kvality poradenských služeb k poplatkům za studium

- od roku 2007, kdy vzniklo IPC a kdy na něj byla převedena agenda poplatků za studium, provede každoročně IPC několik stovek výměrů. Konkrétně v roce 2017 bylo vyměřeno 1737 poplatků za delší studium. Proti těmto rozhodnutím podali studenti celkem 439 odvolání.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

**MSMT**  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

- telefonické a osobní konzultace
- veškeré služby, informace o právech a povinnostech klientů a povinnostech zaměstnanců IPC jsou zveřejněny na webových stránkách IPC
- IPC eviduje 0 stížností na postup pracovníků IPC při komunikaci ohledně poplatkové povinnosti studenta

## 2.1.3 Poradenství k ubytovacím a sociálním stipendiím

### 2.1.3.1 Nárok na stipendium a podání žádosti o ubytovací stipendium

Pro potřeby poradenství k ubytovacím stipendiím byl vytvořen manuál, který je dostupný na portále IPC nebo na informačním portále ZČU Studentské otázky. Pokud studenti splňují podmínky pro přiznání ubytovacího stipendia, mohou si podat žádost o jeho přiznání. Student podává pod daným osobním studentským číslem žádost o ubytovací stipendium pouze jednou (standardně tak činí nově nastupující studenti na začátku studia). Studenti prvních ročníků mohou podat žádost až po zápisu do prvního ročníku. Pokud jim bude stipendium přiznáno, bude se datum přiznání shodovat s datem podání žádosti. Studentům je proto doporučováno podat žádost co nejdříve. Výplatu ubytovacího stipendia lze realizovat pouze převodem na účet studenta. Na Portále ZČU je možné zadat bankovní spojení, účet musí být veden v českých korunách v bance se sídlem v ČR. Studenti, kteří pokračují studiem v navazujících studijních programech, doktorských studijních programech, nebo studenti, kterým bylo změněno osobní číslo studenta, musí podat novou žádost o přidělení ubytovacího stipendia.

#### 2.1.3.1.1 Postup při podání elektronické žádosti

- přihlášení na Portál ZČU pod Orion heslem

- Moje studium

- Moje údaje (zobrazí se adresa trvalého bydliště, student musí vyplnit č. účtu)

- Ubytovací stipendium ("Podaná žádost")

Po verifikaci dat centrální matrikou studentů SIMS (tj. v druhé polovině listopadu) se studentům 1. ročníků změní status "Podaná žádost" na:

- "Dostává stipendium" (tj. student splňuje podmínky Stipendijního řádu ZČU a stipendium je přiznáno)

- konkrétní důvod, proč nebylo stipendium dle podmínek Stipendijního řádu přiznáno (tj. popis podmínky, kterou student nesplňuje - např. "Není první studium", "Překročena standardní doba studia" apod.)

#### 2.1.3.2 Rozhodnutí o přidělení/nepřidělení ubytovacího stipendia:


Písemné rozhodnutí je doručeno studentovi prostřednictvím elektronického informačního systému, přičemž za den doručení rozhodnutí se v takovém případě považuje první den následující po zpřístupnění tohoto rozhodnutí v elektronickém informačním systému. Pro studenty prvních ročníků bude Rozhodnutí o přidělení/nepřidělení ubytovacího stipendia vystaveno až po ověření údajů Matrikou studentů (obvykle konec listopadu).

V termínu výplaty za třetí čtvrtletí daného kalendářního roku univerzita nebude mít potřebné informace z Matriky studentů o studentech prvních ročníků, a proto první výplata ubytovacího



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání





stipendia pro první ročníky (podíl za měsíc září) proběhne společně s platbou za IV. čtvrtletí daného roku (v průběhu měsíce ledna následujícího roku - viz Rozhodnutí rektora).

Údaje rozhodné pro přiznání stipendia jsou zjišťovány z matriky studentů, kterou je ZČU povinna vést dle ust. par. 88 zákona o vysokých školách. Uvedené údaje jsou následně uvedeny i v centrální evidenci MŠMT pod názvem Sdružené informace matrik studentů SIMS. Rozhodnutí o termínu výplaty je zveřejněno na stránkách odboru legislativy ZČU.

#### 2.1.3.3 Podmínky pro získání ubytovacího stipendia

Podmínky přiznání a výplaty ubytovacího stipendia se řídí Stipendijním řádem ZČU (článek 6, 8).

Student může získat ubytovací stipendium, jestliže studuje v prezenční formě bakalářského, magisterského, navazujícího magisterského nebo doktorského studijního programu a současně splňuje všechny následující podmínky (bez ohledu na to, zda je ubytován na koleji, jinde nebo dojíždí; účel a výdaje student neprokazuje):

- je studentem bakalářského, magisterského nebo doktorského studijního programu v prezenční formě studia (článek 6 odst. 1a),
- studuje v prvním studijním programu (přičemž za studium ve studijním programu se nepovažuje studium, které bylo v kterémkoliv kalendářním roce zapsáno a ukončeno v období od 1. května do 30. října), nebo ve studijním programu na něj navazujícím, nebo přestoupil z jednoho studijního programu do jiného a předchozí studium bylo uznáno (článek 6 odst. 1b),
- nepřekročil standardní dobu studia ve studovaném studijním programu, včetně souběžně studovaných studijních programů (článek 6 odst. 1c),
- nemá místo trvalého pobytu v okrese, v němž je místo jeho studia (článek 6 odst. 1d).

Student musí svůj zájem o stipendium projevit vyplněním elektronického formuláře na Portále ZČU.

Student podává žádost o ubytovací stipendium pouze jednou (standardně tak činí nově nastupující studenti na začátku studia).

Splnění stanovených podmínek se ověřuje na základě údajů z matriky studentů a z informačního systému Studijní agenda (IS/STAG).

#### 2.1.3.4 Nárok na sociální stipendium a podání žádosti

Pro potřeby poradenství k ubytovacím stipendiím byl vytvořen manuál, který je dostupný na portále IPC nebo na informačním portále ZČU Studentské otázky.

Žadatel doručí originál nebo úředně ověřenou kopii Sdělení pro účely přiznání stipendia vydaného státním úřadem sociální podpory datovou schránkou (ID: zqfj9hj), poštou nebo osobně na adresu: Informační a poradenské centrum, Západočeská univerzita v Plzni, Univerzitní 20 (UI213), 301 00, Plzeň.

Žadatel vyplní bankovní spojení na Portále ZČU, účet musí být veden v českých korunách v bance se sídlem v ČR.

Výplata sociálního stipendia může být realizována pouze převodem na účet studenta. Případnou změnu čísla účtu musí studenti provádět nejpozději 10 dnů před výplatním termínem stanoveným v



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



rozhodnutí rektora. Pokud je změna provedena později, nemůže ZČU převod na nový účet garantovat.

Žadatel vyplní elektronický formulář na [Portále ZČU](#).

Studenti, kteří pokračují studiem v navazujících studijních programech nebo v doktorských studijních programech nebo se jim z jiného důvodu změnil osobní číslo, musí podat novou žádost o přiznání sociálního stipendia a doložit nárok Sdělením pro účely přiznání stipendia vydaným SÚSP.

#### 2.1.3.5 Rozhodnutí o přidělení sociálního stipendia

O přiznání sociálního stipendia rozhoduje rektor. Písemné rozhodnutí je doručeno studentovi prostřednictvím elektronického informačního systému, přičemž za den doručení rozhodnutí se v takovém případě považuje první den následující po zpřístupnění tohoto rozhodnutí v elektronickém informačním systému. Výši sociálního stipendia stanoví zákon. Výše sociálního stipendia činí měsíčně částku ve výši násobku přídatku na dítě ve zvýšené výměře. Násobek přídatku na dítě stanoví zákony. Student má právo na sociální stipendium za každý celý kalendářní měsíc, po který splňuje podmínky pro přiznání sociálního stipendia, po standardní dobu studia s výjimkou měsíců července a srpna.

#### 2.1.3.6 Podmínky přiznání sociálního stipendia

Podmínky přiznání sociálního stipendia se řídí Stipendijním řádem ZČU (článek 7, 8).

Právo na přiznání sociálního stipendia má student po splnění podmínek § 91 odst. 3 zákona, který ke dni vydání rozhodnutí o přiznání sociálního stipendia má nárok na přídatku na dítě podle zvláštního právního předpisu, par. 17 zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře), jestliže rozhodný příjem v rodině zjišťovaný pro účely přídatku na dítě nepřevyšuje součin částky životního minima rodiny a koeficientu 1,5 a jestliže student tento nárok prokáže písemným potvrzením vydaným na jeho žádost příslušným orgánem státní sociální podpory. Potvrzení pro účely sociálního stipendia platí po dobu 21 měsíců od uplynutí čtvrtletí, za které byl příjem rodiny zjišťován. Nárok na stipendium může student za určité období uplatnit pouze jednou. Nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí platnosti potvrzení je student povinen předložit nové platné potvrzení, jinak mu nárok na výplatu sociálního stipendia zaniká. Součástí novely zákona o vysokých školách je také zvýšení sociálního stipendia vypláceného vysokou školou – a to formou jeho navázání na výši minimální mzdy; měsíční výše stipendia (přiznávaného po standardní dobu studia na deset měsíců v akademickém roce) odpovídá jedné čtvrtině výše základní sazby minimální mzdy za měsíc, s tím, že takto určená výše stipendia se zaokrouhlí na celé desetikoruny nahoru.

Sdělení pro účely přiznání stipendia vydávané příslušným Úřadem práce, příjmy pro potvrzení o příjmech posuzované společné domácnosti do 1,5 násobku živ. minima se zjišťují za 3. čtvrtletí předchozího kalendářního roku. Oproti předchozím letům se nedokládají příjmy za celý předchozí kalendářní rok.

Student musí svůj zájem o stipendium projevit vyplněním elektronického formuláře na [Portále ZČU](#).

V každé lhůtě lze podat pouze jednu elektronickou žádost.


Podá-li student elektronickou žádost o přiznání stipendia a doloží Sdělení pro účely přiznání stipendia kdykoliv v průběhu kteréhokoliv čtvrtletí a splňuje-li podmínky Stipendijního řádu ZČU pro přiznání stipendia, potom je sociální stipendium přiznáno za celé čtvrtletí. Rozhodnutí o přiznání sociálního stipendia je pak platné i pro následující čtvrtletí po celou dobu platnosti Sdělení pro účely přiznání stipendia.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání







Student je povinen oznámit změnu skutečností rozhodnutí pro přiznání sociálního stipendia studijnímu oddělení fakulty nebo útvaru prorektora pro studijní a pedagogickou činnost (tj. Informačnímu a poradenskému centru) písemně nejpozději do třiceti dnů poté, co taková skutečnost nastala. Studentům je doporučeno oznámení provést prostřednictvím elektronické doporučené pošty na adresu [s-stip@service.zcu.cz](mailto:s-stip@service.zcu.cz).

O vyřízení žádosti o sociální stipendium bude student informován písemným rozhodnutím o přiznání sociálního stipendia.

Studentům je doporučeno oznámení provést prostřednictvím elektronické doporučené pošty na adresu [s-stip@service.zcu.cz](mailto:s-stip@service.zcu.cz). Na tuto adresu je rovněž možné zasílat veškeré dotazy ohledně sociálních stipendií.

Proti rozhodnutí může student podat odvolání.

#### 2.1.3.7 Standardy poradenství ke stipendiím

Veškeré informace týkající se sociálních, ubytovacích či mimořádných stipendií jsou dostupné na webu IPC nebo na informačním portálu ZČU Studentské otázky. Student má možnost přijít osobně do IPC a informovat se na výše zmíněné. Vyškolený poradenský pracovník mu podá veškeré potřebné informace o tom, na jaké stipendium má nárok a jak mu bude přiděleno nebo jak o něm může požádat.

##### 2.1.3.7.1 Zásady komunikace poradenských pracovníků se studentem

- dodržují osobní přístup k jednotlivci
- ke všem klientům přistupují se stejným úsilím
- snaží se podat maximální možné množství informací, které student žádá a potřebuje
- dodržují slib mlčenlivosti týkající se citlivých údajů sdělených studentem ústně nebo písemně
- při zdůvodňování a dokládání žádosti o odvolání je vyžadováno pouze nezbytně nutné množství informací potřebných k posouzení žádosti
- v případě nejistoty studenta týkající se nakládání s jeho citlivými údaji, vysvětlí pracovník IPC nutnost dokládání daných údajů a ujistí studenta o ochraně jeho citlivých dat

##### 2.1.3.7.2 Lhůty pro vyřízení stipendií

- dotazy a žádosti, které přijde student vyřídit osobně, jsou vyřizovány bezodkladně v provozní době poradny
- dotazy zasláné emailem jsou vyřízeny do 3 pracovních dnů
- v případě podání žádosti o odvolání proti nepřidělení stipendia je IPC je povinno vydat rozhodnutí do 30 dnů. Tato lhůta začíná běžet následující den ode dne doručení žádosti.

##### 2.1.3.7.3 Indikátory kvality poradenských služeb ke stipendiím

- od roku 2007, kdy vzniklo IPC a kdy na něj byla převedena agenda ubytovacích s sociálních stipendií, provede IPC čtvrtletní kontrolu a výplatu těchto stipendií, v každém čtvrtletí se jedná o cca 4,5 tis. studentů
- telefonické a osobní konzultace
- veškeré služby, informace o právech a povinnostech klientů a povinnostech zaměstnanců IPC jsou zveřejněny na webových stránkách IPC



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



- IPC eviduje 0 stížností na postup pracovníků IPC při komunikaci ohledně agendy ubytovacích a sociálních stipendií

#### 2.1.4 Poradenství určené výchovným poradcům SŠ

V rámci poradenství určeného výchovným poradcům středních škol nabízí IPC veškeré informační zázemí, konzultaci všech svých služeb. Na webových stránkách IPC jsou výchovným poradcům k dispozici potřebné informace týkající se letních škol pro žáky ZŠ a SŠ, přijímacích řízení, studia na ZČU, chodu akademické obce a informace týkající se osob se speciálními vzdělávacími potřebami. IPC pořádá pravidelná setkání s výchovnými poradci, odborné semináře a workshopy, informační schůzky pro žáky SŠ.

#### 2.1.5 Poradenství určené uchazečům o studium a studentům se specifickými potřebami

Minimální standardy podpory poskytované uchazečům o studium a studentům se specifickými potřebami(dále sp) na Západočeské univerzitě v Plzni byly zpracovány v rámci metodiky těchto standardů a byly schváleny členy kreditní skupiny prorektora pro studijní a pedagogickou činnost v roce 2013. Nově byly obecné standardy podpory upraveny pokynem rektora XXP/2018. Následující text vychází ze schválené metody a dále ji rozpracovává.

##### 2.1.5.1 Cíle podpory osob sp

ZČU zajišťuje poskytování služeb uspokojujících specifické potřeby uchazečů o studium a studentů s ohledem na charakter a míru jejich postižení, včetně minimálního technického a technologického zázemí a jeho přístupnost. Cílem ZČU je poskytovat takové služby, které vedou k maximální kompenzaci důsledků znevýhodnění těchto osob v souvislosti se studiem, která umožňuje plnohodnotný rozvoj jejich osobnosti, talentu, tvůrčích, intelektových a tělesných schopností.

Elementární zásadou je nastavení takových podmínek pro osoby se specifickými potřebami, které umožní těmto osobám v plném rozsahu a v jednotné úrovni vykonat přijímací řízení na ZČU či studovat vysokoškolské studium na ZČU, zejména:

- a) minimální technické a technologické zázemí a jeho přístupnost (tj. bezbariérovost prostor, případně taková technická opatření, která umožní bariéry překonávat, vybavení prostor speciálními informačními technologiemi, dostatečné technologické vybavení apod.),
- b) personální a organizační zajištění služeb s cílem uspokojení specifických potřeb osob sp, zajištění systému poskytování kvalitních informací osobám sp, zajištění kvalitní interní komunikace, podporu ve zvyšování informovanosti akademických a administrativních pracovníků v problematice studia osob sp,
- c) poskytování studijní asistence.

##### 2.1.5.2 Zařazení do systému podpory osob sp

###### 2.1.5.2.1 Osoba sp

Studentem či uchazečem o studium s sp se rozumí takový uchazeč o studium nebo student, který vzhledem k vrozené nebo získané povaze svého zdravotního stavu potřebuje zajištění specifických podmínek pro vykonání přijímacího řízení ke studiu či k realizaci studia.

Zpravidla se jedná o osoby s následujícím handicapem:

- osoba s pohybovým postižením



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



- osoba s postižením zraku
- osoba s postižením sluchu
- osoba se specifickou poruchou učení
- osoba s poruchou autistického spektra
- osoba s jinými obtížemi - osoba s psychickou poruchou či onemocněním (vč. neautistických neurovývojových poruch, tj. narušení jazykových, řečových a jiných komunikačních schopností) nebo chronické somatické onemocnění

#### 2.1.5.2.2 Žádost o zařazení do systému podpory

Uchazeč o studium s sp je zařazen do systému podpory na základě vlastní žádosti. Žádost se podává IPC na formuláři, který je dostupný na webových stránkách IPC. Osoba sp je povinná k žádosti doložit dokumentaci prokazující její aktuální zdravotní stav zejména lékařské zprávy a posudky či jiná vyjádření kompetentního odborného pracoviště podle pokynů zaměstnanců IPC.

- doklad o zdravotním postižení ve smyslu par. 67 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti
- doklad o invaliditě libovolného stupně ve smyslu par. 39 zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění
- průkaz mimořádných výhod libovolného stupně ve smyslu par. 86 zákona č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení
- doklad o specifické poruše učení zjištěné na základě obecně dohodnutých výsledků v obecně dohodnutých psychometrických testech, který byl vydán odborným pracovištěm max. před 2 lety ode dne konání přijímací zkoušky
- lékařskou zprávu o výsledcích odborného lékařského vyšetření v případě osob s psychologickými a psychiatrickými poruchami či osob s chronickým somatickým onemocněním nebo oslabením, které se nemohou prokázat doklady uvedenými výše vydanou odborným pracovištěm před méně než 60 dny před konáním přijímací zkoušky

Žádost včetně všech jejích příloh osoba sp:

- a) přiloží k přihlášce ke studiu – za účelem modifikace podmínek přijímacího řízení dle čl. 5, nebo
- b) ji podá kdykoliv v průběhu studia na IPC – za účelem modifikace průběhu studia dle čl. 6.

Dalšími přílohami žádosti jsou:

- a) záznam o vstupním diagnostickém rozhovoru, který k žádosti doloží pověřený pracovník IPC a pomocí kterého pracovník IPC zjistí skutečný funkční dopad objektivně doloženého zdravotního postižení na aktivity nezbytné pro studium zvoleného programu / oboru a
- b) vyjádření pracovníka IPC, zda osoba sp splňuje předpoklady pro modifikaci podmínek přijímacího řízení a studia.

Osoba sp je povinná v žádosti uvést pravdivé a úplné údaje; zodpovídá za uvedení nesprávných, nepravdivých nebo neúplných údajů. Osoba sp je povinná písemně oznámit IPC změnu skutečností rozhodných pro zařazení do systému podpory nejpozději do 30 kalendářních dnů poté, kdy taková skutečnost nastala.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

**MT**  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Doložené dokumenty jsou platné po celou dobu přijímacího řízení, případně studia (to platí i pro studium navazujícího magisterského studia v případě, že byly doloženy v průběhu bakalářského studia, nebo v případě opětovného zápisu do studia).

#### 2.1.5.3 Rozsah služeb pro osoby sp

Centrálním kontaktním pracovištěm pro osoby sp je IPC, které je pracovištěm s celouniverzitní působností a je organizačně začleněno do útvaru prorektora pro studijní a pedagogickou činnost.

Přehled činností IPC ve vztahu k osobám sp

- informování osob sp o službách IPC
- poradenské komplexní služby v oblasti studijní, psychologické, sociální a právní
- koordinace pomoci osobám sp
- administrace žádostí osob sp o zařazení do systému podpory
- aktivně řeší individuální studijní záležitosti studentů ve spolupráci s jednotlivými fakultami
- zpracování doporučení didaktického přístupu
- koordinace diagnostiky osob se specifickými poruchami učení
- koordinace asistenční služby
- koordinace práce tlumočnicků znakového jazyka
- koordinace práce zapisovatelské a nahrávací služby, digitalizace studijních a informačních materiálů
- realizace půjčovny kompenzačních pomůcek
- spolupráce s kontaktními osobami na jednotlivých fakultách
- spolupráce s dalšími odbornými pracovišti ZČU (knihovna, investiční výstavba apod.)
- spolupráce s externími odbornými pracovišti a organizacemi
- organizace doplňkové aktivity (prezentace, přednášky externistů, praxe, mobility apod.)
- monitoring vývoje nových metod a zařízení využívaných ve prospěch osob sp a iniciace jejich zavedení a pořízení na ZČU
- shromažďování, konzultace a realizace návrhů studentů na zlepšení přístupnosti
- organizace motivačních aktivit, mobilit studentů
- řešení projektů

Na jednotlivých fakultách je kontaktním pracovištěm pro osoby sp útvar proděkana pro studijní a pedagogickou činnost nebo studijní oddělení příslušné fakulty.

Kontaktní pracoviště jednotlivé fakulty zejména:

- zajišťuje spolupráci a komunikaci s IPC,
- rozhoduje o zohlednění specifik a případné modifikaci přijímacího řízení či studia na základě doporučení didaktického přístupu IPC,
- rozhoduje o modifikaci studijního prostředí,
- informuje vyučující o účasti studentů sp ve výuce.

##### 2.1.5.3.1 Úprava podmínek přijímacího řízení

Úprava podmínek přijímacího řízení je přípustná pouze na úrovni formální stránky přijímacího řízení (tj. na úrovni technické a organizační).



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

**MT**  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Osoba sp žádající úpravu přijímacího řízení s ohledem ke svému postižení je povinna podat písemnou žádost jako přílohu k přihlášce ke studiu a následně se zaregistruje prostřednictvím informačního portálu IPC (viz [webové stránky IPC](#)).

Žádost musí osoba sp podat nejpozději 4 týdny před konáním přijímací zkoušky; v opačném případě není ZČU schopna z časových důvodů zajistit úpravy podmínek v požadovaném rozsahu a kvalitě.

Po přijetí přihlášky studijní oddělení bez zbytečného odkladu předá IPC žádost včetně všech podkladů potřebných pro rozhodnutí o modifikaci přijímacího řízení.

IPC žádost zpracuje a zajistí další potřebné náležitosti.

O úpravě podmínek přijímacího řízení rozhoduje na návrh IPC děkan fakulty.

Samotná modifikace může spočívat v:

- navýšení časové dotace pro vlastní zkoušku
- zajištění zkušebních testů v jiné formě (především v elektronické formě)
- možnosti využití kompenzačních pomůcek
- zajištění tlumočnicka znakového jazyka
- zajištění pomocného asistenta, případně povolení účasti osobního asistenta uchazeče
- přizpůsobení interiéru a mobiliáře prostor, ve kterých zkouška probíhá
- vybavení prostor technickými prostředky
- případně kombinaci více výše uvedených variant
- apod. v souladu s lékařskou zprávou nebo vyjádřením relevantního odborného pracoviště

#### 2.1.5.3.2 Úprava podmínek studia

Úprava podmínek studia je přípustná pouze na úrovni formální stránky studia (tj. na úrovni technické a organizační).

Úprava podmínek studia může upravovat celé studium nebo jen určitý časový úsek, jeden předmět nebo více předmětů.

Průběh a pravidla úpravy podmínek studia se řídí Studijním a zkušebním řádem ZČU.

Osoba sp, která nežádala o úpravu podmínek přijímacího řízení, podá elektronickou žádost o zařazení do systému studia osob sp včetně doložení aktuálního zdravotního stavu prostřednictvím informačního portálu IPC (viz [webové stránky IPC](#)) nejpozději do 15 kalendářních dnů od začátku výuky v daném semestru.

Ve výjimečných případech lze žádost podat i v průběhu akademického roku, přičemž v žádosti musí zdůvodnit a doložit, proč o úpravu podmínek studia žádá mimo standardní termín.

IPC žádost zpracuje a zajistí další potřebné náležitosti.

O úpravě podmínek studia rozhoduje na návrh IPC děkan fakulty.

Samotná úprava podmínek studia může spočívat např. v:

- zajištění výuky v prostorách, které jsou bezbariérové
- zajištění výuky v prostorách, které vyhovují přizpůsobením interiéru a mobiliáře
- zajištění výuky v prostorách, které jsou vybaveny pro provoz technických prostředků
- navýšení časové dotace na přípravu i samotnou zkoušku



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



- zajištění přístupu asistenta, asistenčního psa, tlumočníka apod.
- možnost využití dalších kompenzačních pomůcek
- zajištění studijních a informačních materiálů v elektronické formě výhradně pro potřebu studenta
- speciální úpravy pro studenty se zrakovým postižením
- zajištění možnosti pořizování zvukového záznamu výuky výhradně pro potřebu studenta
- zajištění studijních materiálů od vyučujícího v elektronické formě výhradně pro potřebu studenta
- zajištění digitalizovaných studijních materiálů výhradně pro potřebu studenta

osoby se sluchovým postižením

- zajištění studijních materiálů vyučujícího v elektronické formě výhradně pro potřebu studenta
- zajištění digitalizovaných studijních materiálů výhradně pro potřebu studenta

osoby s pohybovým postižením

- zajištění studijních materiálů vyučujícího v elektronické formě výhradně pro potřebu studenta
- zajištění digitalizovaných studijních materiálů výhradně pro potřebu studenta

osoby se specifickými poruchami učení

- diagnostika specifických poruch učení
- tolerance gramatických chyb v písemném projevu
- nahrazení povinného absolvování anglického jazyka jiným jazykem, který student dříve studoval na SŠ
- vynechání náslechového cvičení při studiu cizích jazyků

osoby s psychologickými a psychiatrickými poruchami

- navýšení časové dotace na přípravu i samotnou zkoušku
- zajištění výuky v prostorách, které vyhovují svým přizpůsobením (klidné prostředí, tlumené světlo apod.)
- zajištění přístupu asistenta
- tolerance častějších změn v zapisování se na zkoušky
- akceptace návrhu na upravenou formu výuky

osoby s chronickým somatickým onemocněním nebo oslabením

- navýšení časové dotace na přípravu i samotnou zkoušku
- zajištění výuky v prostorách, které vyhovují svým přizpůsobením a vybavením interiéru (klidné prostředí, tlumené světlo apod.)
- zajištění výuky v bezbariérových prostorách
- zajištění přístupu asistenta
- tolerance častějších změn v zapisování se na zkoušky
- akceptace návrhu na upravenou formu výuky

IPC může zajistit hladký průběh zkoušky v prostorách Informačního a poradenského centra ZČU, které disponuje potřebným technickým vybavením.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

**MSMT**  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

#### 2.1.5.3.3 Ubytovací a stravovací zařízení s bezbariérovým přístupem

Pro ubytování osob sp s pohybovým postižením má ZČU vyčleněny pokoje s bezbariérovým přístupem a upraveným sociálním zařízením na koleji označené jako K1 Klatovská 200, která se nachází na adrese Klatovská 200, 301 00 Plzeň (Bory).

Osoby sp s pohybovým postižením mají přednostní nárok na ubytovací místo, a to i při menší dojezdové vzdálenosti z místa bydliště.

Pro osoby sp s pohybovým postižením je zajištěno stravování v bezbariérově upravené menze nacházející se na adrese: Univerzitní 12, 300 01 Plzeň či v menze nacházející se na adrese: Kollárova 19, 301 00 Plzeň, která je přístupná s asistencí.

#### 2.1.5.3.4 Poradenství a konzultační činnost

IPC poskytuje ucelený systém studijních, sociálních, psychologických, právních a kariérových služeb. Poradenští pracovníci pomáhají svým klientům s orientací v určité problematice, řešením problémů a překonáváním nesnází, se kterými se setkávají v osobním nebo profesním životě.

IPC zároveň zajišťuje speciální poradenské služby pro osoby se zrakovým, sluchových nebo pohybovým postižením a pro osoby s psychologickými a psychiatrickými poruchami.

V IPC je také realizováno studijní poradenství pro studenty s postižením kognitivních funkcí a schopnosti se učit. Studenti mají možnost se účastnit pravidelných konzultací s vyučujícím anglického jazyka.

#### 2.1.5.3.5 Asistenční služba

Centrum zajišťuje asistenční služby (příležitostné/pravidelné/trvalé), které kompenzují omezení studenta během výuky, při práci se studijními materiály nebo při výzkumu a při práci s technologiemi nutnými k plnění úkolů, které jsou součástí studia. Prostřednictvím IPC může student požádat o tlumočení pro uživatele znakového jazyka a dále o zajištění zapisovatelského a přepisovatelského servisu.


#### 2.1.5.3.6 Mobility studentů

IPC usiluje o podporu zahraničních mobilit studentů, kteří jsou zdravotně nebo sociálně znevýhodněni. Motivací je zlepšení jazykových znalostí a získání nebo rozšíření životních zkušeností, odborného růstu, možnosti poznávání nových kultur či prostá změna studijního prostředí. Očekávaný přínos zahraniční mobility je v oblasti studia, kdy si studenti prohloubí znalosti, dovednosti, dojde k rozvoji jazykových i odborných zkušeností, což je důležité pro pozdější vstup na trh práce. Dále mobility přispívají k osobnostnímu rozvoji studenta, kdy se novými zkušenostmi zlepšují rozhodovací schopnosti, jednání a vystupování v cizím prostředí, zlepšuje se adaptace na odlišnou kulturu i jazyk apod. Vzdělávání studentů se specifickými potřebami má v rámci našeho vzdělávacího systému již dlouholetou tradici. Vysoké školy jsou schopny poskytnout stejně kvalitní vzdělání bez rozdílu, studenti nejsou omezováni v rozvoji svých schopností a jejich šance na uplatnění na trhu práce jsou pak vysoké. Inkluzivní vysokoškolské vzdělávání je založeno na principech rovnoprávnosti a rovnocennosti studentů, zapojení studentů do běžného vzdělávacího procesu při zachování respektu vzájemných odlišností a kompenzaci překážek.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání





Studenti sp mohou využít standardní možnosti zahraničních mobilit, které jsou nabízeny všem studentům ZČU bez rozdílu, jako jsou pobyty a výjezdy v rámci programu ERASMUS+, FREEMOVERS/INTER, MŠMT stipendia apod. Dále mají také možnost využít zahraničních stáží, které jsou nabízeny a sponzorovány projekty, které řeší IPC, v současné době se jedná např. o projekty Vzdělávací úspěch bez bariér (CZ.02.3.62/0.0/0.0/16\_037/0003942) nebo ESF projekt Západočeské univerzity v Plzni (CZ.02.2.69/0.0/0.0/16\_015/0002287). V rámci mezinárodního kreditního systému ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System) jsou případné získané kredity na zahraniční vysoké škole přenositelné na ZČU.

Studenti sp se mohou potýkat s nejrůznějšími problémy, které studenty sp odrážejí od účasti na zahraniční mobilitě:

- administrativní náročnost spojená s vyřízením výjezdu
- nedostatečná jazyková vybavenost (především u studentů se sluchovým postižením a studentů se specifickými poruchami učení)
- problémy s prostorovou orientací (především u studentů se zrakovým a pohybovým postižením)
- nulová nebo minimální zkušenost s cestováním do zahraničí
- finanční náročnost
- neochota či nepřipravenost cizí vysoké školy přijímat studenty sp

IPC se snaží podporovat studenty sp takovým způsobem, aby překonaly obavy plynoucí z jejich handicapu a možnosti zahraniční stáže využili. Studentům jsou možnosti zahraničních výjezdů aktivně nabízeny, jsou jim podávány detailní informace o průběhu mobility a povinnostech z ní plynoucích, jsou organizovány motivační schůzky. Při výjezdech v rámci projektů řešených či spoluřešených IPC mohou zaměstnanci IPC v případě potřeby studenty doprovázet, kdy mohou studenti využít jejich asistence.

Metodika administrace zahraničních mobilit studentů zdravotně a sociálně znevýhodněných, které jsou realizovány v rámci programu Erasmus+:

#### 1. před odjezdem:

- výběr studentů pro zahraniční mobilitu je plně v kompetenci fakulty, na které je student zapsán do studia
- student si podá přihlášku a zúčastní se výběrového řízení
- před výjezdem musí student uzavřít smlouvu (Learning Agreement), ve které jsou konkrétně vymezeny jeho studijní povinnosti na přijímací vysoké škole
- součástí smlouvy je také doklad, na základě kterého bude absolvovaná mobilita přenesena do studentova studijního plánu (Proposal of Recognition)
- předměty studované v zahraničí musí student zadat do IS/STAG
- případné změny ve smlouvě je třeba provést písemně (Changes of Learning Agreement)
- student předává kopii smlouvy na oddělení Zahraničních vztahů ZČU a příslušnému útvaru fakulty, který je pověřen agendou zahraničních mobilit (proděkan, studijní oddělení apod.)
- na oddělení Zahraničních vztahů ZČU podepíše student finanční dohodu (Financial Agreement), na základě které je mu vyplaceno mimořádné stipendium

#### 2. po příjezdu:

- student doloží oddělení Zahraničních vztahů ZČU potvrzení o absolvování studijních povinností v zahraničí (Transcript of Records) a potvrzení o délce studijního pobytu



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



(Confirmation of Erasmus Study Period), termín na dodání je max. 1 měsíc po získání Transcript of Records

- přenos splněných předmětů do IS/STAG provádí studijní oddělení dle Studijního a zkušebního řádu ZČU (čl. 33) a příslušné fakultní legislativy
- studentovi je následně vystaven doklad o uznání studijních povinností (Proof of Recognition)
- student je povinen vyplnit on-line závěrečnou zprávu (erasmus-database.naep.cz), termín doložení je 2 týdny po ukončení zahraniční mobility
- student je povinen k on-line závěrečné zprávě potvrzení o absolvování studijních povinností v zahraničí (erasmus-database.naep.cz), termín doložení je 4 týdny po ukončení zahraniční mobility

#### Navýšení stipendia – socio-ekonomické znevýhodnění:

Studenti ze znevýhodněného socio-ekonomického prostředí, kteří se účastní studijního pobytu Erasmus+, mají možnost požádat o navýšení stipendia o 200 EUR/měsíc.

Definice socio-ekonomického znevýhodnění vychází z § 91 odst. 3 zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách. Týká se studentů, kteří mají v době výjezdu nárok/pobírají na domácí vysoké škole sociální stipendium, tzn. splňují podmínky pro nárok na přídavek na dítě a rozhodný příjem v rodině zjišťovaný pro účely přídavku na dítě nepřevyšuje součin částky životního minima rodiny a koeficientu 1,5.

Před podpisem finanční dohody doloží student oddělení Zahraničních vztahů pravomocné písemné rozhodnutí o přiznání sociálního stipendia vydané Informačním a poradenským centrem ZČU.

Student, který nepobírá přídavky na dítě od českého státu, může také požádat o navýšení mimořádného stipendia, jestliže doloží, že v zemi svého původu má nárok a pobírá dávky, které jsou ekvivalentem přídavků na dítě.

#### Navýšení stipendia – studenti se specifickými potřebami:

Studenti se specifickými potřebami mohou prostřednictvím Informačního a poradenského centra ZČU požádat o navýšení mimořádného stipendia (max. do výše Eur 10 000,00 na celý pobyt).

Informační a poradenské centrum sepíše se studentem písemnou žádost o dodatečnou finanční podporu na pokrytí zvýšených nákladů souvisejících s jeho účastí na zahraniční mobilitě. Postup:

- student doloží lékařskou zprávu a případné další doklady (kopie průkazu ZTP apod.)
- vyplnění formuláře žádosti (viz stránky IPC)
- zpracování a revize rozpočtu (výpočet skutečných nákladů – rozdílu mezi cenou obvyklou a cenou za zvýšené náklady související s daným hendikepem)
- Informační a poradenské centrum ZČU na základě výše uvedených dokladů zajistí vydání písemného doporučení prorektora pro studijní a pedagogickou činnost, které obsahuje zdůvodnění / motivaci školy pro získání dodatečné finanční podpory pro daného studenta
- další povinné přílohy jsou Learning agreement a akceptační dopis přijímající instituce, ve kterém je uvedeno, že je srozuměna se zdravotním stavem studenta
- kompletní žádost se všemi přílohami předá student oddělení Zahraničních vztahů ZČU, které zajistí jejich odeslání
- po návratu musí student dodatečnou finanční podporu vyúčtovat, přičemž dokládá faktury, účtenky za skutečně vynaložené náklady, odebrané služby, zakoupené zboží (doklad musí obsahovat stejné údaje jako daňové doklady ČR)



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

**MT**  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

- termíny podání žádostí jsou vyhlášeny MŠMT vždy na daný kalendářní rok (červenec pro pobyty realizované v zimním semestru a prosinec pro pobyty realizované v letním semestru – viz webové stránky [www.naerasmusplus.cz](http://www.naerasmusplus.cz)), vzhledem k časové a administrativní náročnosti podání žádosti musí student zahájit řízení s Informačním a poradenským centrem.

Kromě celouniverzitní nabídky mohou studenti sp a sociálně znevýhodnění studenti využít zahraničních mobilit IPC, které jsou organizované a financované z aktuálně řešených projektů. Podmínkou účasti na zahraniční mobilitě IPC je zařazení do systému podpory studentů sp.

Termíny mobilit jsou plánovány s maximálním ohledem na průběh semestru tak, aby absence ve studiu studenty co nejméně zatížila. Obvykle se jedná o krátkodobé výjezdy v rozsahu max. 2 týdnů. Organizovány jsou buď jazykové kurzy nebo výjezdy ve spolupráci se zahraniční univerzitou, kde je program založen na seznámení se s odlišným univerzitním prostředím, službami pro studenty sp apod.

Studenti zařazení do systému podpory dostanou výzvu s nabídkou zahraničního výjezdu. Se zájemci o mobilitu pracovníci IPC realizují informační schůzku, jejímž cílem je detailně informovat studenty o průběhu výjezdu a motivovat je, aby je neodradil strach z cizího prostředí, jazykové bariéry nebo spjaté administrace.

Přihlášení studenti musí projít výběrovým řízením, kde je posuzováno zejména to, zda je pro studenty konkrétní mobilita vhodná vzhledem k jejich zdravotnímu znevýhodnění a zda odpovídá jejich potřebám. Zohledněn může být také dosavadní průběh studia, případně to, zda žádají poprvé nebo již nějakou mobilitu absolvovali.

Studenti sp dostávají maximální podporu při samotné realizaci mobility, kdy je jim zajištěna cesta, ubytování, program, případně i stravné, a to včetně podpory vyřízení celého procesu. V případě mobilit na zahraniční univerzity poradenští pracovníci IPC zajišťují veškerou komunikaci před odjezdem a na tento typ výjezdu studenty doprovází. Zejména pro studenty s komunikačními problémy je to důležitá forma podpory. Studenti získají větší jistotu a snižuje to jejich stres z neznáma. Doprovod asistenta je rovněž nutný v případě tělesně handicapovaných studentů. Po návratu z výjezdu studenti napíší zprávu o cestě, dle požadavků stanovených projektem. Vzhledem k délce mobility a možného doprovodu asistentů IPC je tento typ mobility pro studenty sp vhodným krokem k případné delší stáži v rámci mezinárodních vzdělávacích projektů.

#### 2.1.5.3.7 Zpracování studijních materiálů

Studenti mají možnost požádat o zpracování informačních a studijních materiálů ve formátech, ve kterých se jim s nimi lépe pracuje. Dokumenty jsou archivovány v databázi a jsou dostupné v knihovně, která je chráněna autorizovaným přístupem (tj. jsou dostupné registrovaným klientům IPC). Jedná se o:

- editovatelný elektronický dokument - takový, jehož textová vrstva je v celém svém rozsahu přístupná odečítačům obrazovky, jeho formát umožňuje archivovat sémantickou strukturu textu, je uživatelským způsobem editovatelná, struktura dokumentu je naznačena automatickými styly a textovou navigací, grafická složka podléhá/nepodléhá adaptaci atd.
- needitovatelný elektronický dokument - takový, jehož textová vrstva chybí nebo není přístupná čtecím zařízením, nedá se editovat, je určen výhradně pro práci se zrakem, jedná se např. o formáty PDF, JPG, BMP, GIF, TIFF, EPS atd.
- audiodokument - takový, který podává informace prostřednictvím zvukového záznamu



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



- videodokument - takový, který podává informace prostřednictvím videozáznamu

Na vyžádání (ve spolupráci s partnerskými organizacemi) mají studenti možnost požádat o zpracování hmatového dokumentu tištěného v Brailleově bodovém písmu nebo hmatové grafiky.

#### 2.1.5.3.8 Kurzy zdravotní tělesné výchovy

Centrum úzce spolupracuje s Katedrou tělesné výchovy a sportu Fakulty strojní při organizaci kurzu zdravotní tělesné výchovy. Tento předmět je určen pro zdravotně oslabené studenty, studenti jsou zařazováni na základě doporučení lékaře. Výuka je zaměřena na cílevědomé ovlivňování zdravotně oslabeného organismu a to z hlediska preventivního, kompenzačního a regeneračního. V případě, že student nechce využít možnosti zápisu do kurzu zdravotní tělesné výchovy, zajistí IPC konzultace ke správnému výběru předmětu v rámci Katedry tělesné výchovy a sportu Fakulty strojní nebo Katedry tělesné a sportovní výchovy Fakulty pedagogické.

#### 2.1.5.3.9 Diagnostika specifických poruch učení

Diagnostika je intervence nabízená a poskytovaná studentům ZČU s deklarovanou nebo předpokládanou specifickou poruchou učení, pro niž nedisponují aktuálně platným dokladem o vyšetření (ne starším než 2 roky). Diagnostika je realizována speciální pedagogkou formou standardizovaných diagnostických metod. Součástí testování je také komplexní psychologické vyšetření realizované psychologem formou standardizovaných diagnostických metod. Cílem diagnostiky je typologické zařazení studenta a zpracování doporučení didaktického přístupu. Podmínky:

- Zadavatelem může být pouze osoba, která má statut studenta ZČU.
- Zadavatelem může být pouze osoba, která je registrovaná v systému podpory IPC.
- Smlouva o provedení diagnostiky vzniká na základě elektronické objednávky studenta prostřednictvím portálu RoPoV ([ropovportal.zcu.cz](http://ropovportal.zcu.cz)).
- Součástí objednávky je:
  - kontakt na studenta (jméno a příjmení, osobní studentské číslo, telefonní číslo)
  - výběr termínu diagnostiky
  - přílohu zprávy z předchozího vyšetření, lékařské zprávy
- Dokumenty (ústní informace), které by měl student s sebou pro potřebu kompletnosti anamnézy v termínu diagnostiky přinést:
  - informace o rizicích v těhotenství, porodu a raného vývoje
  - onemocnění matky, rizikové těhotenství, předčasný porod, kříšení, nízká porodní hmotnost
  - závažná onemocnění a hospitalizace do 2 let věku studenta
  - zprávy z vyšetření na poradenských pracovištích, zvláště na SPU z období základní a střední školy, případně doklady o realizaci individuálního vzdělávacího plánu a úlevách u maturitní zkoušky
- Termíny pro zpracování zakázky
  - termíny diagnostiky jsou vždy zveřejňovány před začátkem každého semestru
  - diagnostika je realizována vždy nejpozději do konce prvního měsíce daného semestru
  - nejpozději do 14 dnů ode dne uskutečnění diagnostiky bude student písemně vyzván k osobnímu převzetí doporučující zprávy, zpráva bude odeslána na školní e-mailovou adresu studenta



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



#### 2.1.5.3.10 Tlumočnický servis

Studenti se sluchovým postižením mají možnost využít služby tlumočení z a do znakového jazyka. Tlumočnické je jednorázově nebo dlouhodobě pověřená osoba s tlumočnickým vzděláním.

#### 2.1.5.4 Standardy poradenství osobám sp

V návaznosti na vnitřní předpis Pravidla systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností Západočeské univerzity v Plzni (dále jen „ZČU“) je na ZČU zaveden a průběžně budován systém zajišťování a hodnocení kvality. Nedílnou součástí tohoto systému je i zajišťování služeb pro uchazeče o studium a studenty se specifickými potřebami v prostředí ZČU.

V rámci zkvalitňování souvisejících činností je třeba stanovit základní legislativní rámec této problematiky, proto je nově na ZČU legislativně podchycena vnitřní normou. Ta se týká metodiky poskytování služeb osobám se specifickými potřebami s cílem v maximální míře kompenzovat jejich znevýhodnění v souvislosti se studiem tak, aby měly možnost konat přijímací zkoušky a studovat na ZČU v jednotné úrovni.

Dalším cílem je zvyšování úrovně kvality vnitřního prostředí ZČU, zejména vzdělávacího procesu a rozvoj obecného povědomí o odpovědnosti za kvalitu mezi členy akademické obce, za účelem vymezení oblastí, které je nutno zlepšit.

##### 2.1.5.4.1 Zásady komunikace poradenských pracovníků se studenty sp

- dodržují osobní přístup k jednotlivci
- ke všem klientům přistupují se stejným úsilím
- respektují handicap studenta a z něj možné plynoucí nestandardní chování a jednání
- snaží se podat maximální možné množství informací, které student žádá a potřebuje
- dodržují slib mlčenlivosti týkající se citlivých údajů sdělených studentem ústně nebo písemně
- v případě nejistoty studenta týkající se nakládání s jeho citlivými údaji, vysvětlí pracovník IPC nutnost dokládání daných údajů a ujistí studenta o ochraně jeho citlivých dat

#### 2.2 Právní poradenství

##### 2.2.1 Rozsah služeb

Poradenství v právní poradně je poskytováno především v oblasti studia, občanského, rodinného a pracovního práva. Studenti mohou požádat o pomoc s orientací v právních předpisech a s jejich výkladem. Studenti mohou požádat o pomoc i jiných oblastech, avšak primárně by měla být řešeny problémy, které mohou mít vliv na studium, případně kvalitu studijního života.

##### 2.2.2 Personální zajištění

Poradenství v právní poradně zajišťuje zaměstnanec s příslušným vysokoškolským vzděláním v oblasti práva a s příslušnou praxí.

#### 2.3 Sociální poradenství

##### 2.3.1 Rozsah služeb

Poradenství je poskytováno především ve výkladu sociálních předpisů, v možnostech a podmínkách zaměstnání během studia a v problematice rodičovství.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



### 2.3.2 Personální zajištění

Sociální poradenství zajišťují odborní poradenští pracovníci – odborní konzultanti.

## 2.4 Psychologické poradenství

### 2.4.1 Rozsah služeb

Odborná pomoc se soustřeďuje především na řešení studijních obtíží jednotlivců, partnerských a rodinných vztahových problémů, ztrátových situací, eventuálně na problematiku závislostí, které rovněž mohou ovlivnit studijní výkony, a klienti je nemohou řešit se svými učiteli.

Díky více než desetileté tradici psychologických služeb na ZČU je možné zprostředkovat zájemcům další odbornou, např. psychiatrickou nebo jinou lékařskou péči. Klienti se mohou poradit o svém kariérním růstu a také o způsobech, jak přispět ke zlepšení klimatu ve studijních a pracovních skupinách.

Vzhledem k neustále narůstajícímu zájmu o služby psychologické poradny IPC, došlo již v letním semestru 2014/2015 k rozšíření služeb a jsou provozovány poradny na Borských polích i v centru města. Poradna standardně funguje každý čtvrtek od 16.30 do 18.00 hod. v konzultační místnosti Katedry psychologie FPE. Studentům je doporučeno před návštěvou domluvit si termín a hodinu mailem na adresu [psyche@rek.zcu.cz](mailto:psyche@rek.zcu.cz) nebo přímo na adrese konkrétního psychologa. Služby psychologické poradny je také možné využít kdykoliv v průběhu týdne v prostorách IPC, avšak je nutné se předem domluvit emailem. Ke konzultaci si pak studenti mohou zvolit prostory IPC na Borských polích, prostory Kulturky v centru města v Sedláčkově ulici nebo kdekoli jinde po vzájemné dohodě klienta a poradenského pracovníka.

### 2.4.2 Personální obsazení

O klienty poradny se starají zkušení psychologové působící na FPE ZČU a také externí spolupracovníci s dlouholetou praxí v oboru (Ledovec, z.s.).

## 2.5 Provoz Kulturky

Od roku 2016 IPC provozuje Kulturku, což je univerzitní prostor, který se nachází v centru Plzně a je určen pro studenty, zaměstnance a i širokou společnost. Součástí Kulturky je Klubovna a Univerzitní coworking.

Klubovna je prostorem určeným pro každého, kdo do ní zavítá. Stala se místem konání drobnějších kulturních akcí (výstavy, autorská čtení, workshopy), přičemž vystavujícím/přednášejícím může být kdokoli, kdo projeví zájem. V Kulturce je také možné prohlédnout si a zakoupit publikace vydané nakladatelstvím ZČU či si konkrétní publikaci nechat do Kulturky poslat prostřednictvím [e-shopu](#). Kulturka je také místem konání dobročinných bazarů a besed na rozličná témata. Studenti Západočeské univerzity v Plzni a veřejnost zde mohou propojit své zájmy a koníčky.

Univerzitní co-working, je prostor určený primárně pro studenty Západočeské univerzity v Plzni, kteří jej mohou využívat za účelem vlastních pracovních aktivit. Prostor je plně kancelářsky vybaven (ve studentském stylu) a studentům/studentským organizacím nabízí vhodné prostředí pro práci na vlastních projektech, týmové porady či pracovní jednání.

## 3 Standardy poradenství

V návaznosti na vnitřní předpis Pravidla systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Západočeské univerzity v Plzni (dále jen „ZČU“) je na ZČU zaveden a průběžně budován systém zajišťování a hodnocení kvality.

Informační a poradenské centrum zajišťuje služby, které jsou jasně vymezené přidělenou agendou, jedná se především o oblast poplatků za studium a stipendií. V tomto směru se IPC zavazuje zejména k řádnému plnění povinností vyplývajících ze zpravování této agendy a k maximálnímu informování uchazečů o studium a stávajících studentů o jejich povinnostech, právech a možnostech dle aktuálních směrnic a pokynů. V oblasti projektové činnosti, poradenství a podpory osob spvívají IPC snahu o inovace a rozšiřování služeb. To zahrnuje potřebu strategického plánování, analýzu klíčových procesů a průběžnou evaluaci s návaznou implementací navržených změn. Provozní, organizační a personální zajištění centra je zásadní pro kvalitu poskytovaných služeb. Definování standardů kvality má sloužit jednak klientům IPC, kteří získají jasnou představu o rozsahu služeb a o možnostech, kdy a jak mohou služby využívat, jaké mají nároky apod. Na straně druhé by měly standardy sloužit zaměstnancům jako vodítko, jak se orientovat v jednotlivých fázích poradenského procesu, jak poznat jeho hranice a jak ke klientům přistupovat. Zaměstnancům IPC mají standardy poskytnout jasný výklad jejich povinností a srozumitelný návod k uspokojení potřeb klientů. Účelem procesu standardizace je faktické zvyšování kvality poskytovaných služeb, standardy jsou tedy vnímány jako nástroj zvyšování kvality, nikoli jako cíl.

Veškeré služby nabízené Informačním a poradenským centrem jsou bezplatné.

### 3.1 Personální zajištění IPC

Struktura, počet pracovníků, jejich kvalifikace a dovednosti odpovídají poskytované službě, jejímu poslání, cílům a potřebám uchazečů a studentů Západočeské univerzity v Plzni. Poradci mají předepsanou kvalifikaci a průběžně se ve svém oboru vzdělávají.

#### 3.1.1 Kompetenční profily zaměstnanců IPC

Jako součást standardů Informačního a poradenského centra byly vytvořeny tzv. kompetenční profily. Jedná se o strukturované dokumenty, které sumarizují nezbytné klíčové a odborné kompetence, které by měli mít pracovníci zastávající konkrétní pozice v rámci IPC. K formulaci minimálních kompetenčních profilů vedlo několik důvodů. Prvním je potřeba definovat minimální kompetence jednotlivých pozic jako oporu při výběrových řízeních, a dále slouží také k zajištění pracovní způsobilosti a optimálního pracovního výkonu jednotlivých zaměstnanců, který je rozhodující z hlediska kvality poskytovaných služeb. Využití je možné spatřovat rovněž při hodnocení zaměstnanců a rozdělování úkolů v pracovním týmu.

Kompetenční profily byly vytvářeny ve snaze zachovat určitou kompatibilitu s Národní databází povolání a Národní databází kompetencí a zároveň v souladu nově vznikající strukturou a definicí pracovních pozic na ZČU (součinnost s personálním oddělením ZČU). Zároveň však bylo nutné profily přizpůsobit potřebám IPC. Strukturu pracoviště tvoří vedoucí IPC a jemu podřízení zaměstnanci na pozicích: odborný konzultant - zajišťující studijní poradenství, odporný poradce v psychologické poradně, odborný poradce v právní poradně a asistent studenta. U všech pozic byly definovány pracovní činnosti a povinnosti a kvalifikační a jiné předpoklady pro výkon dané pozice. Kompetenční profily jsou zpracovány jako samostatný dokument.


#### 3.1.2 Systém vzdělávání zaměstnanců

Poradenská práce je společenskovední disciplína, která zahrnuje i nemalý díl praktické činnosti. Učení poradenských pracovníků je chápáno jako celoživotní proces, ve kterém se neustále rozvíjí poznávání



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

**MSMT**  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



vlastních možností, zkušeností a dovedností, schopnost pozorovat a vnímat, schopnost navazovat vztahy s klienty a ochotu přijmout klienta ve snaze mu poskytnout radu či pomoc. Poradenský pracovník je ve většině případů součástí multidisciplinárního týmu, musí znát detailní provoz univerzity, ale i sociální (záchytnou) síť v regionu.

- IPC pořádá pravidelné supervizní setkání (pravidelně 1x za šest měsíců nebo ad hoc v případě požadavku poradenského pracovníka).
- Pracovníci IPC pravidelně sledují novinky v oblasti poradenských činností, součástí dalšího vzdělávání je účast na seminářích, konferencích, školeních.
- Součástí profesní přípravy je také účast na akreditovaném kurzu „Vysokoškolské poradenství“ pořádaném Univerzitou Karlovou, za předchozí roky se kurzu úspěšně účastnilo už 8 pracovníků a studentů IPC.
- Vedoucí IPC je členem Asociace vysokoškolských poradců, pravidelně jsou svolávány pracovní porady odborných týmů asociace. Výměna informací probíhá také za pomoci informačních tiskovin, elektronickou cestou a v rámci webových stránek.

### 3.2 provozní zázemí IPC

Informační a poradenské centrum sídlí v kampusu na Borských polích na adrese Univerzitní 20, 306 14 Plzeň, UI 213. Zde je hlavní základna IPC, kde jsou klientům poskytovány veškeré poradenské služby. IPC disponuje 3 kancelářemi, konzultační místností a vstupní recepcí, která je prvním místem kontaktu s klienty. Pro ak. rok 2018/19 je plánované další rozšíření těchto prostor o 2 kanceláře. Prostory jsou uzpůsobené tak, aby měli klienti možnost řešit své záležitosti v soukromí. Prostory jsou vybaveny potřebným technickým zázemím i pro studenty s různými typy hendikepů.

IPC dále disponuje odloučeným pracovištěm Kulturka v centru města. Zde jsou k dispozici dvě místnosti, z nichž jedna je vybavena audiovizuální technikou a nabízí možnost využití jakožto místo konání seminářů, workshopů, kulturních akcí apod. Kulturku mohou studenti využívat jako sdílený prostor pro své studium a práci, jako místo konání nejrůznějších studentských aktivit, ale mohou si zde po předchozí domluvě sjednat i schůzku s poradci IPC.

Jako místo setkání v rámci psychologické poradny mohou klienti zvolit prostory IPC na Borech, prostory Katedry psychologie FPE na Chodském náměstí v Plzni, prostory Kulturky nebo po vzájemné dohodě s poradcem je možné schůzku realizovat i mimo prostory ZČU.

### 3.3 Zásady poskytování poradenských služeb a komunikace s klienty

Práce v IPC se řídí právními předpisy České republiky a jasnými pravidly pro ochranu osob, poradenství je poskytováno bez ohledu na rasu, pohlaví, sociální původ, zdravotní stav, věk náboženské vyznání, sexuální orientaci, politickou příslušnost či sociální statut a pod. Zaměstnanci dodržují následující zásady komunikace s klienty:

- dodržují rovný/ nediskriminační přístup
- respektují osobnost klienta
- dodržují individuální přístup ke klientům, zároveň nepřekračují hranice profesionálního přístupu
- respektování potřeb klientů



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

- respektování svobodné volby klientů
- dodržují nestrannost a nezávislost
- jednání vždy v zájmu klientů
- striktní dodržování zásad ochrany zájmů klientů
- snaží se podat maximální možné množství informací, které student žádá a potřebuje
- dodržují slib mlčenlivosti týkající se citlivých údajů sdělených studentem ústně nebo písemně
- při zdůvodňování a dokládání žádostí je vyžadováno pouze nezbytně nutné množství informací (citlivých osobních údajů) potřebných k posouzení žádosti
- v případě nejistoty studenta týkající se nakládání s jeho citlivými údaji, vysvětlí pracovník IPC nutnost dokládání daných údajů a ujistí studenta o ochraně jeho citlivých dat
- poradenští pracovníci dodržují hranice komunikace s klienty, nepřebírají přímou odpovědnost za realizaci doporučení, tu nese konzultující
- řídí se etickým kodexem poradenských pracovníků
- aktivní spolupráce s dalšími (interními i externími) pracovišti

### 3.4 Kritéria pro odmítnutí poskytnutí poradenské služby

- klient není cílovou skupinou IPC (viz 1.3 Cílová skupina uživatelů)
- klient požaduje jiný druh služby, kterou IPC neposkytuje
- klient je prokazatelně závislý na návykových látkách
- pracovník IPC se cítí být ohrožen na zdraví nebo životě ze strany klienta, klient je agresivní

### 3.5 Ochrana práv klientů

IPC zpracovalo interní pravidla pro dodržování základních lidských práv a svobod, vyvarování se střetu zájmů a případného diskriminačního chování, která jsou zveřejněna na webových stránkách IPC. Pracovníci IPC při poskytování služeb respektují základní lidská práva v souladu s pravidly dobrých mravů a v souladu etickým kodexem poradenských pracovníků. Pracovníci IPC podepisují prohlášení o mlčenlivosti, které se týká těch skutečností, se kterými se setkali při poskytování poradenské služby. Klienti jsou seznámeni s právem nahlédnout do své osobní dokumentace. IPC zajišťuje zákonem předepsanou archivaci složek klientů.

#### 3.5.1 Ochrana osobních údajů klientů

Západočeská univerzita v Plzni v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně dalších zákonů a s NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 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), zaručuje ochranu osobních údajů a dalších citlivých informací týkajících se studentů či uchazečů o studium.

K ochraně osobních údajů se vztahuje tato vnitřní legislativa ZČU:

Směrnice rektora 14R/2018: Statut pověřence pro ochranu osobních údajů

Směrnice rektora 15R/2018: Bezpečnostní politika ZČU



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

**MSMT**  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



Směrnice rektora 16R/2018: Pravidla pro nakládání s informacemi

Směrnice rektora 17R/2018: Ochrana osobních údajů

Směrnice rektora 18R/2018: Zpracování žádosti o výkon práva subjektu údajů podle GDPR

#### 3.4.1.1 Ochrana osobních údajů osob sp

Západočeská univerzita v Plzni (dále jen ZČU) se sídlem Univerzitní 2732/8, 301 00, Plzeň, IČ: 49777513 jakožto správce je povinna v souladu s § 21 odst. (1) písm. e) zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách (dále jen ZoVŠ) a v souladu s Metodickým pokynem k financování zvýšených nákladů na studium studentů se specifickými potřebami Ministerstva školství mládeže a tělovýchovy (MŠMT) zpracovávat osobní údaje studentů v rozsahu jednoho z následujících dokumentů, který prokáže existenci specifické potřeby:

- doklad o zdravotním postižení,
- doklad o invaliditě libovolného stupně,
- doklad o specifické poruše učení zjištěné na základě obecně dohodnutých diagnostických výsledků v určených psychometrických testech,
- lékařská zpráva,
- doklad o specifické poruše učení,
- rozhodnutí Asociace poskytovatelů služeb studentům se specifickými potřebami.

ZČU poskytnuté osobní údaje uvedené na předloženém dokladu (viz výše) týkající se zejména zdravotního stavu studenta, zpracovává proto, aby byla schopna činit všechna dostupná opatření pro vyrovnání příležitostí studovat na vysoké škole. Tedy ke zpracování osobních údajů a osobních údajů o zdravotním stavu dochází v rámci plnění zákonné povinnosti tak, aby byly zohledněny specifické potřeby jak v rámci konání přijímacího řízení, tak následně při studiu na ZČU. ZČU je za účelem získání finančního příspěvku na studenty a uchazeče se specifickými potřebami v souladu s § 21 odst. (1) písm. e) ZoVŠ vázána pokyny MŠMT, které stanoví nutnost předložení jednoho z výše uvedených dokladů ke kontrole oprávněnosti požadavku a následnému poskytnutí dotace. V rámci této agendy vede správce (ZČU) evidenci uchazečů či studentů se specifickými potřebami, jejíž součástí jsou osobní údaje v tomto odstavci popsané. Zpracování osobních údajů uvedených na předloženém dokladu je nezbytné pro účely plnění povinností správce (ZČU) v oblasti sociální ochrany v intencích čl. 9 nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (GDPR).

ZČU zpracovává výše uvedené osobní údaje po dobu 5 let. V souladu s platnou legislativou a pokyny MŠMT je ZČU oprávněna použít osobní údaje studenta v rámci účelů specifikovaných v předchozím odstavci, nebo pro legitimní potřebu státních orgánů a orgánů činných v trestním řízení.

V případě dotazů týkajících se zpracování a ochrany osobních údajů na ZČU se mohou studenti obracet na pověřence pro ochranu osobních údajů ZČU, e-mail [gdpr@service.zcu.cz](mailto:gdpr@service.zcu.cz), tel.: 377 631 009.

V případě neúspěšnosti podnětu či stížnosti studenta pokud jde o zpracovávání osobních údajů podané na ZČU, se může student obrátit na dozorový orgán, což je Úřad pro ochranu osobních údajů sídlící na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 (<https://www.uoou.cz/>).



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

**MŠMT**  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

### 3.6 Informovanost

Jednou z podmínek dobré orientace osob z cílové skupiny je kvalitní zajištění informovanosti. IPC proto klade důraz na to, aby poskytované informace:

- byly srozumitelné a jednoznačné
- byly aktuální
- byly jednotné
- měly co největší dosah (plnění webových stránek, tvorba informačních materiálů v tištěné podobě)
- byly provázané (předávání informací spolupracujícím pracovištím, zejm. studijním oddělením)

#### Obsah:

1. Charakteristika a poslání Informačního a poradenského centra ZČU .....	1
1.1. Popis Informačního a poradenského centra ZČU .....	1
1.2. Cíle služby .....	1
1.3. Cílová skupina uživatelů (dále jen klienti) .....	2
2 Poskytované služby .....	2
2.1 Studijní poradenství.....	2
2.1.1 Obecné studijní poradenství zaměřené především na oblast:.....	2
2.1.2 Poradenství k poplatkům za studium .....	2
2.1.2.1 Stanovení poplatku za delší studium.....	2
2.1.2.2 Povinnosti studenta.....	3



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání





2.1.2.3 Standardizovaný postup IPC u vyměření a doručení Rozhodnutí ve věci vyměření poplatku.....	3
2.1.2.4 Postup odvolání se proti rozhodnutí ve věci vyměření poplatku.....	4
2.1.2.5 Standardy poradenství k poplatkům za studium.....	5
2.1.2.5.1 Zásady komunikace poradenských pracovníků se studentem .....	5
2.1.2.5.2 Lhůty pro vyřízení požadavků.....	5
2.1.2.5.3 Indikátory kvality poradenských služeb k poplatkům za studium.....	5
2.1.3 Poradenství k ubytovacím a sociálním stipendiím .....	6
2.1.3.1 Nárok na stipendium a podání žádosti o ubytovací stipendium .....	6
2.1.3.1.1 Postup při podání elektronické žádosti .....	6
2.1.3.2 Rozhodnutí o přidělení/nepřidělení ubytovacího stipendia: .....	6
2.1.3.3 Podmínky pro získání ubytovacího stipendia .....	7
2.1.3.4 Nárok na sociální stipendium a podání žádosti.....	7
2.1.3.5 Rozhodnutí o přidělení sociálního stipendia .....	8
2.1.3.6 Podmínky přiznání sociálního stipendia .....	8
2.1.3.7 Standardy poradenství ke stipendiím.....	9
2.1.3.7.1 Zásady komunikace poradenských pracovníků se studentem .....	9
2.1.3.7.2 Lhůty pro vyřízení stipendií .....	9
2.1.3.7.3 Indikátory kvality poradenských služeb ke stipendiím .....	9
2.1.4 Poradenství určené výchovným poradcům SŠ .....	10
2.1.5 Poradenství určené uchazečům o studium a studentům se specifickými potřebami.....	10
2.1.5.1 Cíle podpory osob sp .....	10
2.1.5.2 Zařazení do systému podpory osob sp .....	10
2.1.5.2.1 Osoba sp .....	10
2.1.5.2.2 Žádost o zařazení do systému podpory.....	11
2.1.5.3 Rozsah služeb pro osoby sp .....	12
2.1.5.3.1 Úprava podmínek přijímacího řízení .....	12
2.1.5.3.2 Úprava podmínek studia.....	13
2.1.5.3.3 Ubytovací a stravovací zařízení s bezbariérovým přístupem .....	15
2.1.5.3.4 Poradenství a konzultační činnost.....	15
2.1.5.3.5 Asistenční služba .....	15





2.1.5.3.6 Mobility studentů sp .....	15
2.1.5.3.7 Zpracování studijních materiálů .....	18
2.1.5.3.8 Kurzy zdravotní tělesné výchovy .....	19
2.1.5.3.9 Diagnostika specifických poruch učení.....	19
2.1.5.3.10 Tlumočnický servis.....	20
2.1.5.4 Standardy poradenství osobám sp.....	20
2.1.5.4.1 Zásady komunikace poradenských pracovníků se studenty sp.....	20
2.2 Právní poradenství.....	20
2.2.1 Rozsah služeb .....	20
2.2.2 Personální zajištění.....	20
2.3 Sociální poradenství .....	20
2.3.1 Rozsah služeb .....	20
2.3.2 Personální zajištění.....	21
2.4 Psychologické poradenství .....	21
2.4.1 Rozsah služeb .....	21
2.4.2 Personální obsazení.....	21
2.5 Provoz Kulturky .....	21
3 Standardy poradenství .....	21
3.1 Personální zajištění IPC.....	22
3.1.1 Kompetenční profily zaměstnanců IPC.....	22
3.1.2 Systém vzdělávání zaměstnanců .....	22
3.2 provozní zázemí IPC.....	23
3.3 Zásady poskytování poradenských služeb a komunikace s klienty .....	23
3.4 Kritéria pro odmítnutí poskytnutí poradenské služby.....	24
3.5 Ochrana práv klientů .....	24
3.5.1 Ochrana osobních údajů klientů.....	24
3.6 Informovanost .....	26



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY