

Vyřizování stížností, podnětů, oznámení a petic, ostatních stížností

Řízená kopie č.:

Razítko:

ÚVOD

Článek 1

Úvodní ustanovení

- 1.1 Tato směrnice upravuje postup Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava (dále jen „VŠB-TUO“ nebo „správní orgán“) při přijímání, evidenci a vyřizování stížností jako správního orgánu dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění (část A) anebo jako právnické osoby/zaměstnavatele dle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce (část B).
- 1.2 Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- 1.3 Všechny uvedené pojmy v dokumentu, jako např. zaměstnanec, rektor, děkan apod., označují v textu jak muže, tak i ženu.

Článek 2

Vymezení stížností a pojmy

- 2.1 Stížností se rozumí podání fyzické nebo právnické osoby, případně skupiny fyzických nebo právnických osob (dále jen „stěžovatel“), proti nesprávnému postupu VŠB-TUO jako správního orgánu, jeho součástí, na nevhodné chování úředních osob správního orgánu ve smyslu § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (viz část A).
- 2.2 Ostatní stížnosti jsou stížnosti zaměstnanců a dalších osob, na chování zaměstnanců VŠB-TUO, které nejsou stížnostmi dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (viz část B).
- 2.3 Podněty jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu zejména technického nebo ekonomického, oznámení upozorňují na negativní jevy. Vždy se musí jednat o jevy související s činností VŠB-TUO jako správního orgánu. Podněty a oznámení se vyřizují přiměřeně podle pravidel pro vyřizování stížností, část A této směrnice.
- 2.4 Petice jsou žádosti, návrhy a stížnosti ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti VŠB-TUO při výkonu státní správy, a to v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb. o právu petičním.
- 2.5 Pro účel této směrnice bude dále pro podání stížností, podnětů, oznámení a petic a ostatních stížností užíváno pouze označení „stížnost“.
- 2.6 Pro podněty, oznámení a petice se přiměřeně použijí pravidla uvedena v části A této směrnice.

ČÁST A

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ, OZNÁMENÍ A PETIC DLE ZÁKONA č. 500/2004 Sb., SPRÁVNÍ ŘÁD

Článek 1 **Přijímání stížnosti**

1.1 Místem pro podání stížnosti je:

- a. útvár Kontrola a interní audit (dále jen útvár 9005) pro všechny způsoby podání, tj. písemnou formou, elektronickou formou nebo ústně do protokolu, nelze-li stížnost přijatou ústně vyřídit ihned. Telefonické podání stížnosti není možné;
- b. podatelna VŠB-TUO pro podání stížnosti doručené poštou, datovou schránkou nebo stížnosti v písemné formě podané osobně;
- c. sekretariát děkana fakulty v případě, kdy stěžovatel podává stížnost proti postupu úředních osob na této součásti VŠB-TUO a obsah stížnosti spadá do samostatné působnosti fakulty.

1.2 Náležitosti stížnosti

Stížnost musí obsahovat zejména:

- u fyzických osob: jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého bydliště, podpis stěžovatele,
- u právnických osob: její název, sídlo, IČO, jméno a podpis osoby oprávněné za právnickou osobu jednat,
- u podání elektronickou poštou (s výjimkou podání datovou schránkou, pokud se jedná o podání z datové schránky zřízené stěžovateli): zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaný elektronický podpis.

Stížnost, u které není dostatečně identifikován stěžovatel, a tato skutečnost není odstraněna ani ve lhůtě stanovené výzvou k doplnění stížnosti, se považuje za anonymní. Anonymní stížnosti se neprošetřují, ale mohou být po zvážení obsahu využity při provádění kontrol dle vnitřního kontrolního systému VŠB-TUO.

Článek 2 **Evidence stížností**

2.1 Evidence stížností

Evidenci stížností vede útvár 9005, který dále zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení, a to v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zejména jeho ustanovení v § 175.

Jiná pracoviště oprávněná k přijetí stížností dle odst. 1.1 části A jsou povinna stížnost předat na útvár 9005 do 3 dnů od jejího převzetí.

Evidence stížností obsahuje zejména:

- a. pořadové číslo stížnosti,
- b. datum a místo přijetí stížnosti,
- c. jméno a příjmení nebo název stěžovatele, adresu místa trvalého pobytu nebo sídla stěžovatele nebo adresu pro doručování,
- d. předmět stížnosti,
- e. součást VŠB-TUO, které byla věc předána k vyřízení,
- f. vyhodnocení důvodnosti/nedůvodnosti stížnosti,
- g. datum vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti,
- h. datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení v případě, že si o to požádal.

2.2 Vady stížnosti

Útvar 9005 provede po zaevidování stížnosti kontrolu podstatných náležitostí stížnosti a posoudí, zda stížnost netrpí vadami bránícími jejímu vyřízení a zda se jedná o stížnost dle zák. č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

V případě zjištění vad stížnosti vyzve útvar 9005 stěžovatele k jejich odstranění. Současně stanoví k odstranění vad stěžovateli přiměřenou lhůtu. V poučení výzvy musí být uvedeno, že pokud nebudou vady stížnosti ve stanovené lhůtě odstraněny, stížnost bude odložena.

V případě, že:

- a. stěžovatel v určené lhůtě neodstranil vady stížnosti, které brání jejímu řádnému vyřízení,
- b. stížnost je zcela zjevně nepravdivá, pomlouvačná nebo má výrazně obstrukční charakter,
- c. stížnost je anonymní,
- d. předmět stížnosti spadá do samostatné působnosti jiného správního orgánu,

navrhne vedoucí útvaru 9005 vyřizování stížnosti zastavit nebo odložit.

O zastavení nebo odložení vyřizování stížnosti podle písmene a), b a d) bude stěžovatel informován dopisem VŠB-TUO.

Článek 3**Postup správního orgánu při řešení stížnosti****3.1 Správní orgán oprávněný k řešení stížnosti**

Útvar 9005 zajistí protokolární předání zaevidované stížnosti správnímu orgánu oprávněnému k jejímu vyřízení. Každá stížnost je posuzována podle skutečného obsahu bez ohledu na to, jak je označena.

Správním orgánem oprávněným k vyřizování stížnosti je v případě, že se stížnost týká činností a chování úředních osob:

- a. fakulty – děkan,
- b. vysokoškolského ústavu – ředitel,
- c. dalších, výše neuvedených, součástí VŠB-TUO, v případě, kdy jsou správním orgánem – vedoucí útvaru 9005.

V případě, že stížnost směřuje proti výše uvedeným oprávněným zaměstnancům (úředním osobám) – děkan, ředitel, vedoucí útvaru 9005, rozhodne o stížnosti rektor nebo stanoví osobu oprávněnou k vyřízení stížnosti, a to na návrh vedoucí útvaru 9005.

3.2 Šetření stížnosti

3.2.1 Každá stížnost se posuzuje podle skutečného obsahu bez ohledu na to, jak je označena.

3.2.2 Šetření je nutno provádět bez průtahů, hospodárně, objektivně, ve všech bodech, zjištění je nutno dokladovat.

3.2.3 Oprávněný zaměstnanec pověří k prošetření stížnosti zaměstnance, případně ve složitých případech ustanoví komisi (max. 3 osoby). Pověřený zaměstnanec, případně komise, zajistí potřebné dokumenty související se stížností, provede šetření a zajistí stanovisko odborných útvarů VŠB-TUO nebo stížností dotčených osob. Je nepřipustné, aby takovými osobami byli oprávnění zaměstnanci – úřední osoby, proti kterým stížnost směřuje.

3.2.4 V případě, že správní orgán oprávněný k vyřízení stížnosti shledá stížnost důvodnou nebo částečně důvodnou, učiní bezodkladně nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu.

3.2.5 Oprávněný zaměstnanec k vyřízení stížnosti dle písm. c) odst. 3.1 č. 3 části A předkládá návrh na opatření k rozhodnutí rektorovi, který stěžovatele o výsledku šetření informuje.

3.2.6 Oprávněný zaměstnanec při prošetřování stížností je povinen respektovat zásady rovného zacházení a zákazu diskriminace z důvodu věku, pohlaví, národnosti, náboženského vyznání či politických názorů.

3.3 Lhůta pro vyřízení stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti správním orgánem (oprávněným zaměstnancem) činí 60 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě písemně vyrozuměn. Vyrozumění o prošetření stížnosti bude stěžovateli zasláno stejným způsobem, jakým byla stížnost obdržena, tj. buď v listinné podobě poštou, elektronickou poštou nebo datovou schránkou.

Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, a to se souhlasem rektora VŠB-TUO.

3.4 Zastavení nebo odložení vyřizování stížnosti

Zastavit nebo odložit vyřizování stížností lze z důvodu, kdy:

- a. stěžovatel vzal svou stížnost zpět,
- b. stěžovatel při vyřizování stížnosti nespolupracuje, ačkoliv byl vyzván, nebo klade překážky, které zapříčiní, že stížnost nemůže být řádně vyřízena,
- c. bylo zjištěno, že ve věci, která je předmětem stížnosti, nebo s ní souvisí, se koná řízení u jiného správního orgánu,
- d. stěžovatel zemřel nebo zanikl,
- e. zanikla věc nebo právo, kterého se stížnost týká,

f. stížnost se stala zjevně bezpředmětnou.

O zastavení nebo odložení vyřizování stížnosti dle písm. b), c), e) a f) bude stěžovatel informován, jestliže požádal o informace o výsledku šetření.

3.5 Vyřízení stížnosti

Písemné vyřízení stížnosti musí obsahovat řádné odůvodnění k obsahu stížnosti a ke způsobu jejího vyřízení.

Oprávněný zaměstnanec k vyřízení stížnosti zajistí předání celého spisu týkajícího se stížnosti do 14 dnů od jejího vyřízení útvaru 9005.

3.6 Přešetření způsobu vyřízení stížnosti

V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může podat námitku nadřízenému správnímu orgánu správního orgánu, který ji vyřizoval. Nadřízený správní orgán do 30 dnů vyřízení stížnosti potvrdí, nebo způsob vyřízení změní, nebo vrátí stížnost k novému prošetření.

ČÁST B VYŘIZOVÁNÍ OSTATNÍCH STÍŽNOSTÍ

Článek 1 Přijímání ostatních stížností

1.1 Místem pro podání stížnosti je:

- a. útvar Kontrola a interního audit (dále jen útvar 9005) pro všechny způsoby podání, tj. písemnou formou, elektronickou formou nebo ústně do protokolu, nelze-li stížnost přijatou ústně vyřídit ihned. Telefonické podání stížnosti není možné,
- b. podatelna VŠB-TUO pro podání stížnosti doručené poštou, datovou schránkou nebo stížnosti v písemné formě podané osobně,
- c. sekretariát děkana fakulty v případě, kdy stěžovatel projeví zájem podat stížnost přímo na této součásti VŠB-TUO,
- d. sekretariát rektora.

1.2 Náležitosti stížnosti

Podání ostatní stížnosti musí obsahovat zejména:

- u fyzických osob: jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého bydliště, podpis,
- u právnických osob: její název, sídlo, IČO, jméno a podpis osoby oprávněné za právnickou osobu jednat,
- u podání elektronickou poštou (s výjimkou podání datovou schránkou, pokud se jedná o podání z datové schránky zřízené stěžovateli): zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaný elektronický podpis,
- elektronickou poštou z e-mailu zaměstnance přiděleného v souvislosti s pracovněprávním poměrem k VŠB-TUO; takovéto podání nemusí obsahovat zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaný elektronický podpis

Stížnost, u které není dostatečně identifikován stěžovatel, a tato skutečnost není odstraněna ani ve lhůtě stanovené výzvou k doplnění, se považuje za anonymní. Anonymní stížnosti se neprošetřují, ale mohou být po zvážení obsahu využity při provádění kontrol dle vnitřního kontrolního systému VŠB-TUO.

Článek 2 Evidence stížností

2.1 Evidence stížností

Evidenčním místem podaných stížností na VŠB-TUO dle části B této směrnice je útvar 9005.

Jiná pracoviště oprávněná k přijetí stížností uvedené v čl. 1 odst. 1.1 písm. b) – d) části B jsou povinna stížnost předat na útvar 9005 do 3 dnů od jejího převzetí.

Evidence obsahuje zejména:

- a. pořadové číslo stížnosti,
- b. datum a místo přijetí stížnosti,
- c. jméno a příjmení nebo název stěžovatele, adresu místa trvalého pobytu nebo sídla stěžovatele nebo adresu pro doručování,
- d. předmět stížnosti,
- e. součást VŠB-TUO, které byla věc předána k prošetření a vyřízení,
- f. vyhodnocení důvodnosti/nedůvodnosti stížnosti,
- g. datum vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti.

2.2 Vady stížnosti

Útvar 9005 provede po zaevidování stížnosti kontrolu náležitostí podání, případně posoudí, zda netrpí podání vadami bránícími vyřízení stížnosti (např. nejasnost předmětu stížnosti).

V případě zjištění vad stížnosti vyzve útvar 9005 stěžovatele k jejich odstranění. Současně stanoví k odstranění vad stěžovateli přiměřenou lhůtu. V poučení výzvy musí být uvedeno, že pokud nebudou vady stížnosti ve stanovené lhůtě odstraněny, stížnost bude odložena.

V případě, že:

- a. stěžovatel v určené lhůtě neodstranil vady stížnosti, které brání řádnému vyřízení,
- b. stížnost je zcela zjevně nepravdivá, pomlouvačná nebo má výrazně obstrukční charakter,
- c. stížnost je anonymní,
- d. předmět stížnosti nespadá do působnosti VŠB-TUO,

navrhne vedoucí útvaru 9005 zastavit vyřizování stížnosti.

O zastavení vyřizování stížnosti podle písmene a), b) a d) musí být stěžovatel informován.

Článek 3 Postup VŠB-TUO při řešení stížnosti

3.1 Osoba oprávněná k řešení stížnosti

Útvar 9005 zajistí protokolární předání zaevidované stížnosti zaměstnanci oprávněnému k jejímu vyřízení.

3.1.1 Zaměstnancem oprávněným k vyřizování stížnosti dle této části směrnice je vedoucí příslušného pracoviště nebo útvaru VŠB-TUO, proti jehož činnosti nebo činnosti zaměstnanců tohoto pracoviště stížnost směřuje nebo vedoucí příslušného pracoviště nebo útvaru VŠB – TUO, kde je zaměstnán stěžovatel.

3.1.2. Pokud je stížnost směřována přímo proti vedoucímu zaměstnanci stěžovatele, bude předána nejbližšímu nadřízenému zaměstnanci tohoto vedoucího.

3.1.3 Rektor může rozhodnout, že stížnost bude řešena útvarem 9005 Kontrola a interní audit.

3.2 Postup při vyřizování stížnosti

3.2.1 Každá stížnost se posuzuje podle skutečného obsahu bez ohledu na to, jak je označena.

3.2.2 Šetření je nutno provádět bez průtahů, hospodárně, objektivně, ve všech bodech, zjištění je nutno dokladovat.

3.2.3 Oprávněný zaměstnanec může pověřit k prošetření stížnosti jiného zaměstnance, případně ve složitých případech ustanovit komisi (max. 3 osoby). Pověřený zaměstnanec, případně komise, zajistí potřebné dokumenty související se stížností, provede šetření, zajistí stanovisko odborných útvarů VŠB-TUO a stížností dotčených osob.

3.2.4 V případě, že oprávněný zaměstnanec shledá stížnost důvodnou nebo částečně důvodnou, učiní bezodkladně nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu.

3.2.5 Oprávněný zaměstnanec při prošetřování stížností je povinen respektovat zásady rovného zacházení a zákazu diskriminace z důvodu věku, pohlaví, národnosti, náboženského vyznání či politických názorů.

3.3 Lhůta pro vyřízení stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti oprávněným zaměstnancem činí 60 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Vyrozumění o prošetření stížnosti bude stěžovateli zaslána stejným způsobem, jakým byla stížnost obdržena, tj. buď v listinné podobě poštou, elektronickou poštou nebo datovou schránkou.

Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, a to se souhlasem rektora VŠB-TUO.

3.4 Zastavení vyřizování stížnosti

Zastavit vyřizování stížností lze z těchto důvodů:

- a. stěžovatel, vzal svoji stížnost zpět,
- b. stěžovatel při vyřizování stížnosti nespolupracuje, ačkoliv byl vyzván nebo klade překážky, které zapříčiní, že stížnost nemůže být řádně vyřízena,
- c. bylo zjištěno, že ve věci, která je předmětem stížnosti, nebo s ní souvisí, se koná řízení u jiného orgánu,
- d. stěžovatel zemřel nebo zanikl,
- e. zanikla věc nebo právo, kterého se stížnost týká,
- f. stížnost se stala zjevně bezpředmětnou.

O zastavení vyřizování stížnosti dle písm. b), c), e) a f) bude stěžovatel informován, jestliže požádal o informace o výsledku šetření.

3.5 Vyřízení stížnosti

Písemné vyřízení stížnosti musí obsahovat řádné odůvodnění k obsahu stížnosti a ke způsobu jejího vyřízení.

Oprávněný zaměstnanec k vyřízení stížnosti zajistí předání celého spisu týkajícího se stížnosti do 14 dnů od jejího vyřízení útvaru 9005.

3.6 Přesetření způsobu vyřízení stížnosti

V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může podat námitku k vedoucímu útvaru 9005. Vedoucí útvaru 9005 předá námitku se svým stanoviskem rektorovi, který o námitce ve lhůtě 30 dnů od doručení námitky rozhodne tak, že vyřízení stížnosti potvrdí, nebo způsob vyřízení změní, nebo vrátí stížnost k novému prošetření.

ZÁVĚR

Článek 1

Archivování stížností

Spisový materiál vedený v souladu s touto směrnicí je evidován v útvaru 9005.

Další nakládání s těmi spisy se řídí směrnicí VŠB-TUO - Spisový a skartační řád.

Článek 2

Závěrečné ustanovení

Kontrolou dodržování této směrnice se pověřuje útvar 9005.

Seznam změn a revizí řízeného dokumentu

Verze	Datum	Obsah změny / revize	Jméno a podpis garanta dokumentu
A	10.5.2007	Začlenění existujícího dokumentu „Směrnice rektora č. 1/2006“ do systému řízené dokumentace.	Ing. Milena Widomská, Ph.D.
B	12.5.2010	Aktualizace dokumentu, drobné změny v textu, změna čísla útvaru	Ing. Milena Widomská, Ph.D., MBA.
	6. 5. 2011	Revize beze změn	Ing. Milena Widomská, Ph.D., MBA.
	2. 4. 2012	Revize beze změn	Ing. Milena Widomská, Ph.D., MBA.
C	31.5.2014	Aktualizace dokumentu, drobné změny v textu Čl. 2 Přijímání stížností, evidence, kompetence	Ing. Ingrid Tomisová
D	25.5.2016	Změna lhůty pro prošetření stížnosti, odstranění odstavce 7, čl. 3 ve verzi C, doplnění čl.3 odst. 3	Ing. Ingrid Tomisová
	17.10.2017	Revize beze změn	Ing. Ingrid Tomisová
E	23.8.2018	Doplnění odst. 1 a 4 v čl. 2 Doplnění odstavce 1 v čl. 3	Ing. Ingrid Tomisová
F	15.3.2019	Rozdělení směrnice na část A a B – stížnosti dle správního řádu a ostatní stížnosti, úprava ve všech částech dokumentu	Ing. Ingrid Tomisová
	19.10.2020	Revize beze změny	Ing. Ingrid Tomisová
	3.11.2021	Revize beze změny	Ing. Ingrid Tomisová
G	2. 5.2022	Doplnění textu v části A, článku 3.2, doplnění textu v části B, článku 3.1 a článku 3.2, doplnění textu v odstavci 1.3 článku 1 Úvodní ustanovení	Ing. Ingrid Tomisová
	25. 5. 2023	Revize beze změny	Ing. Ingrid Tomisová
	15. 5. 2024	Revize beze změny	Ing. Ingrid Tomisová

	16. 5. 2025	Revize beze změny	Ing. Ingrid Tomisová