




Vyřizování stížností, oznámení a podnětů na VŠE v Praze

Anotace:

Tato směrnice upravuje postup při přijímání, evidování a vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů občanů.

	Zpracovatel:	Přezkoumal:	Schválil:
Jméno:	Ing. Jakub Drábek, Ph.D.	doc. Mgr. et Mgr. Andrej Tóth, Ph.D.	prof. Ing. Hana Machková, CSc.
Útvar / funkce	Oddělení interní kontroly a auditu/ kontrolní pracovník	Oddělení interní kontroly a audit/Kancléř	Rektorka
Datum:	9. 2. 2021	9. 2. 2021	9. 2. 2021
Podpis:	Ing. Jakub Drábek, Ph.D. v. r.	doc. Mgr. et Mgr. Andrej Tóth, Ph.D. v. r.	prof. Ing. Hana Machková, CSc. v. r.
Platnost od:	10. 2. 2021	Platnost do:	odvolání
Účinnost od:	10. února 2021		

	Vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů na VŠE v Praze SR 04/2021	Strana 2/5 Stav dokumentu 0
---	--	--------------------------------

Článek 1


Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů na VŠE se řídí touto směrnicí a v případech, kde to stanoví zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), v platném znění, zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

Článek 2

Přijímání stížností, oznámení a podnětů

1. Stížnosti, oznámení nebo podněty (dále jen „podání“) přijímají:
 - Oddělení interní kontroly a auditu (dále jen „OIKA“),
 - vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení (dle Pracovního řádu VŠE),
 - podatelna.
2. Podání jsou přijímána v písemné nebo ústní podobě.
 - Písemnou formou podání se rozumí forma dopisu, jak elektronického (e-mail, datová schránka), tak listinného; v obou případech je třeba, aby splnily veškeré formální náležitosti (viz níže).
 - V případě podání v ústní podobě je tak možné učinit pouze ve fyzickém kontaktu, případně přes MS Teams pouze formou video hovoru s nezakrytou tváří. Rovněž v tomto případě je třeba splnit formální náležitosti (viz níže).
 - Formální náležitosti:
 - Uvedení celého jména a příjmení, data narození, místa trvalého pobytu, případně jiné kontaktní adresy.
 - Pokud podavatel neuvede celé jméno a příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je podání kvalifikováno jako anonymní.
 - Za anonymní podání je považováno též podání učiněné elektronickou poštou bez zaručeného elektronického podpisu odeslané z jiné domény než @vse.cz, pakliže není do 7 dnů doplněno písemným či ústním podáním shodného znění.
3. Pokud příjemce ústní podání nevyřídí ihned, podavatele vyslechne a sepíše s podavatelem písemný zápis.
 - O nutnosti vypracování Evidenčního listu podání a Potvrzení o převzetí podání rozhoduje v případě ústního podání dotyčný vedoucí zaměstnanec za souhlasu podavatele.
4. Z obsahu podání musí být zřejmé, čeho se podavatel domáhá, kde dotyčný spatřuje problém, co je potřeba řešit. Nelze-li dříve uvedené zjistit, je podavatel vyzván o doplnění podání, jestliže tak do 7 dní neučiní, podání se bez dalšího odkládá, o čemž je podavatel

	<p style="text-align: center;">Vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů na VŠE v Praze</p> <p style="text-align: center;">SR 04/2021</p>	<p>Strana 3/5</p> <p>Stav dokumentu 0</p>
---	---	---


vyrozuměn v příslušné lhůtě a zároveň je informován o tom, v čem bylo jeho podání shledáno nedostatečným.

5. Příslušný vedoucí zaměstnanec rozhodne, zda se anonymní podání bude řešit nebo se odloží. V případě rozhodnutí o řešení anonymních podání bude toto podání evidováno dle čl. 3 bod. 2. této směrnice s poznámkou, že se jedná o anonymní podání a předkladatel z tohoto důvodu o stavu řízení nemůže být dále obeznámen.
6. Lhůta k vyřízení podání je šedesátidenní. V této lhůtě musí být podavateli odeslána odpověď v listinné nebo elektronické podobě.

Článek 3

Povinnosti kontrolního pracovníka

1. Kontrolní pracovník eviduje všechny obdržené stížnosti, oznámení nebo podněty došlé na VŠE a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.
2. Kontrolní pracovník vyplňuje evidenční listy stížností, oznámení nebo podnětů (příloha č. 1).
Evidenční číslo má následující strukturu: pořadové číslo podání/číslo hospodářského střediska/rok.
3. Kontrolní pracovník rozhoduje o způsobu řešení podání, a to těmito způsoby:
 - podání zamítne pro jeho bezdůvodnost;
 - podání vyřídí přímo interní kontrolor;
 - podání vyřídí ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá;
 - podání deleguje k úplnému vyřízení vedoucímu zaměstnanci, do jehož kompetence problematika spadá (včetně odpovědi podavateli).
4. Požádá-li podavatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení podání, kontrolní pracovník postoupí k vyjádření příslušnému vedoucímu zaměstnanci jen opis podání bez uvedení jména a ostatních údajů o podavateli.
5. Kontrolní pracovník kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
6. V případě, že interní kontrolor shledá VŠE jako věcně nepřislušnou k řešení daného podání, vyrozumí o této skutečnosti podavatele písemně a podání se bez dalšího odkládá.
7. Kontrolní pracovník pravidelně informuje o podáních a jejich řešeních kancléře.

	<p style="text-align: center;">Vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů na VŠE v Praze</p> <p style="text-align: center;">SR 04/2021</p>	<p>Strana 4/5</p> <p>Stav dokumentu 0</p>
---	---	---

Článek 4


Povinnosti vedoucích zaměstnanců

1. Přijímají podání dle článku 2.
2. Rozhodují o tom, jestli budou dané podání řešit sami nebo se obrátí na kontrolního pracovníka pro konzultaci postupu.
 - Originální podání (doručené nebo sepsané) je povinen bez zbytečného odkladu předat kontrolnímu pracovníkovi k zaevidování (výjimkou je ústní podání, jež je vyřešeno ihned) a současně jej informuje, jestli preferuje provést šetření sám nebo ve spolupráci s interním kontrolorem.
 - Podavatel může požádat o vypracování dokladu o přijetí podání (příloha č. 2).
3. V případě rozhodnutí kontrolního pracovníka, že podání předá vedoucímu zaměstnanci k přímému vyřízení, informuje vedoucí zaměstnanec kontrolního pracovníka o zahájení šetření, o jeho postupu a o výsledku informuje kontrolního pracovníka a současně s tím zajistí tento vedoucí zaměstnanec písemnou odpověď podavateli (s uvedením případně přijatých opatření, pokud o to podavatel požádal) ve lhůtě (viz výše). Kopii odpovědi podavateli, zašle současně internímu kontrolorovi.

Článek 5

Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů

1. Všechny body podání musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
2. Ve vyřízení se uvede, zda bylo podání jako celek, resp. jednotlivé části důvodné, částečně důvodné nebo nedůvodné. V odůvodnění vyřízení se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis VŠE se opírá.
3. U důvodných nebo částečně důvodných podání je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec na základě dohody s interním kontrolorem. Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec řídicího oprávnění vedoucího zaměstnance, rozhodne vyšší nadřízený, popř. rektor, kvestor, příp. děkan v kompetencích dle § 24 odst. 1 zákona o vysokých školách.
4. Podání se pro potřeby evidence považuje za vyřízené dnem, kdy vyřízení bylo předáno poskytovateli poštovních služeb.
5. Má-li podavatel za to, že podání nebylo řádně vyřízeno, může požádat rektora, aby přešetřil způsob vyřízení. O této možnosti je podavatel poučen v písemném vyhotovení rozhodnutí.

	Vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů na VŠE v Praze SR 04/2021	Strana 5/5 Stav dokumentu 0
---	--	--------------------------------

Článek 6

Přílohy

1. Evidenční list stížnosti, oznámení nebo podnětu
2. Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení nebo podnětu

Článek 7

Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště VŠE.
2. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se podání týká, upravuje zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR).
3. Tato směrnice ruší organizační směrnici SR 12/2007.