

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů

Anotace:

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

	Zpracovatel:	Přezkoumal:	Schválil:
Jméno:	RNDr. Iva Hejdučková	---	prof. Ing. Richard Hindls, CSc., dr.h.c.
Útvar / funkce	vedoucí Oddělení kontroly, informací a stížností	---	rektor
Datum:	31.10.2013	---	31.10.2013
Podpis:	RNDr. Iva Hejdučková, v.r.	---	prof. Ing. Richard Hindls, CSc., dr.h.c., v.r.
Platnost od:	21. 12. 2007	Platnost do:	odvolání
Účinnost od:	21. 12. 2007	Účinnost do:	odvolání
Účinnost 1. změny od:	1. listopadu 2013		

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 přijímají:
 - oddělení kontroly, informací a stížností (dále jen "OKIS"),
 - vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení (dle Pracovního řádu VŠE),
 - podatelna.
2. Podání stížností, oznámení nebo podnětů (dále jen "podání") jsou přijímána v písemné nebo ústní podobě. Pokud podavatel neuvede celé jméno a příjmení, 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.
3. Pokud příjemce ústní podání nevyřídí ihned, podavatele vyslechne a sepíše s podavatelem písemný zápis.
4. Z obsahu podání musí být zřejmé, čeho se podavatel domáhá a nelze-li toto zjistit, podání se bez dalšího odkládá, o čemž je podavatel vyrozuměn.
5. Vedoucí OKIS rozhodne, zda se anonymní podání bude řešit nebo se odloží.
6. Lhůta k vyřízení podání je šedesátidenní. V této lhůtě musí obdržet podavatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

Článek 3

Povinnosti OKIS

1. Ústředně eviduje všechny stížnosti, oznámení nebo podněty došlé na VŠE a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.
2. Vyplňuje evidenční list stížnosti, oznámení nebo podnětu (příloha č. 1). Evidenční číslo má toto složení:
S(O, P)/číslo hospodářského střediska/pořadové číslo/rok.

3. Rozhoduje, zda stížnost, oznámení nebo podnět vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá, anebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi podavateli).
4. Požádá-li podavatel, aby jeho jméno nebylo uváděno nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, oznámení nebo podnětu, postoupí k vyjádření jen opis podání bez uvedení jména podavatele.
5. O výsledku šetření vyrozumí podavatele ve lhůtě 60 dnů (viz výše). O přijatých opatřeních informuje podavatele, pokud o to požádal.
6. Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
7. V případě postoupení stížnosti, oznámení nebo podnětu podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom podavatele písemně.
8. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností, oznámení nebo podnětů zakládá s evidenčním listem odděleně od ostatních spisů.
9. Dvakrát do roka vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech, oznámeních nebo podnětech. Tato zpráva je projednána ve vedení a na kolegiu rektora.

Článek 4

Povinnosti vedoucích zaměstnanců

1. Přijímají stížnosti, oznámení nebo podání a zajišťují, aby byly interně evidovány odděleně od běžné pošty.
Originál podání neprodleně předají k zaevidování a zajištění dalšího postupu OKIS buď přímo nebo prostřednictvím podatelny. Požádá-li podavatel o doklad o podání, předá mu ho (příloha č. 2).
2. Na základě vyžádání vedoucí OKIS předloží písemné vyjádření k podání do pěti kalendářních dnů od obdržení výzvy k vyjádření.
3. V případě rozhodnutí vedoucí OKIS, že podání předává vedoucímu zaměstnanci k přímému vyřízení, 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 OKIS.

Článek 5

Povinnosti podatelny

1. Přijímá stížnosti, oznámení nebo podněty a bez zbytečného odkladu je předává OKIS. Požádá-li podavatel o doklad o podání, předá mu ho (příloha č. 2).

Článek 6

Postup při vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů

1. Všechny body stížnosti, oznámení nebo podnětu 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 OKIS. Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec řídicího oprávnění vedoucího zaměstnance, rozhodne vyšší nadřízený, popř. rektor 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 k doručení.
5. Má-li podavatel za to, že podání nebylo řádně vyřízeno, může požádat rektora, aby přešetřil způsob vyřízení.

Článek 7

Přílohy

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


Článek 8

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. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
3. Tato směrnice ruší organizační směrnici č. 11 ze dne 28. 3. 2006.

*Příloha č. 1***EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI/ OZNÁMENÍ/ PODNĚTU**

Evidenční číslo	
Podavatel	
Datum přijetí podání	
Předmět podání	
Obdržel	
Kdy a komu bylo podání postoupeno k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyrozumění podavatele o způsobu vyřízení	
Důvodnost (D, ND, ČD)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	

	Vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů SR 12/2007	Strana 6 / 7 Stav dokumentu 1
--	--	----------------------------------

Příloha č. 2

Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení nebo podnětu

Vysoká škola ekonomické v Praze převzala dne

pana/paní

stížnost (oznámení, podnět).

.....
razítko a podpis

**LIST ZMĚN:**

<i>Číslo změny</i>	<i>Strany, na kterých se mění předpis</i>	<i>Předmět změny – název dodatku</i>	<i>platnost:</i>
1.	2	Čl. 2 odst. 2 a 5 – úprava anonymních podání	1.11.2013