

# Vyřizování stížností, oznámení a podnětů na VŠE v Praze

SR 04/2021

**Anotace:**

Tato směrnice upravuje postup při přijímání, evidování a vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů občanů, včetně oznámení podle zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů.

	<b>Zpracovatel:</b>	<b>Přezkoumal:</b>	<b>Schválil:</b>
<b>Jméno:</b>	Ing. Jakub Drábek, Ph.D.	doc. Mgr. et Mgr. Andrej Tóth, Ph.D.	doc. Ing. Petr Dvořák, Ph.D.
<b>Útvar / funkce</b>	Oddělení interní kontroly a auditu / kontrolní pracovník	Kancléř	Rektor
<b>Datum:</b>			
<b>Podpis:</b>			
<b>Platnost od:</b>	10. 2. 2021	<b>Platnost do:</b>	odvolání
<b>Účinnost I. změny od:</b>	den po podpisu změny		

## **Článek I**

### **Úvodní ustanovení**

Vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů včetně oznámení podle zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů 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 (mimo oznámení podle zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů)**

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 sepiše 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 k doplnění podání, jestliže tak do 7 dní neučiní, podání se bez dalšího odkládá, o čemž je podavatel 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

#### Podávání oznámení podle zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů

1. VŠE, jakožto povinný subjekt, zavedl vnitřní oznamovací systém ve smyslu zákona č. 171/2023 Sb. (dále jen „Zákon“), o ochraně oznamovatelů a souvisejících právních předpisů.
2. Oznámením podle Zákona se rozumí oznámení fyzické osoby obsahující informace o možné protiprávní činnosti, o které se oznamovatel dozvěděl v souvislosti s prací nebo jinou obdobnou činností. Za práci nebo obdobnou činnost se považuje:
  - závislá práce vykonávaná v základním pracovněprávním vztahu,
  - služba,
  - dobrovolnická činnost,
  - odborná praxe, stáž.
3. V souladu s ustanovením § 9 odst. 2, písm. b) bodu 3. zákona o ochraně oznamovatelů se vylučuje příjem oznámení od osob, které pro povinný subjekt nevykonávají práci nebo obdobnou činnost podle výše uvedených kategorií.
4. Protiprávní činností se ve smyslu ochrany oznamovatelů rozumí jednání:
  - které má znaky trestného činu nebo
  - přestupku s horní hranicí pokuty vyšší než 100 000 Kč, nebo
  - porušuje zákon o ochraně oznamovatelů nebo jiný právní předpis nebo předpis Evropské unie upravující oblasti stanovené Zákonem.
5. Oznamovatel možné protiprávní činnosti je podle Zákona v chráněném postavení a nesmí být vystaven odvetným opatřením.
6. Oznamování možných protiprávních jednání upravuje:
  - [zákon č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů](#) a
  - [směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2019/1937 ze dne 23. října 2019 o ochraně osob, které oznamují porušení práva Unie](#)
7. Oznamovací systém pro přijímání oznámení zaručuje anonymitu určených kanálů pro oznamování i pro správu jednotlivých podání.
8. Osoba povinného subjektu příslušné k příjmu oznámení jsou:
  - kontrolní pracovník
  - kancléř (zastupující v době dlouhodobé nepřítomnosti příslušné osoby)
9. Oznámení podle Zákona jsou přijímána:
  - písemně prostřednictvím formuláře elektronické platformy [Whispero](#),
  - písemně prostřednictvím e-mailové zprávy na [409370460@whispero.eu](mailto:409370460@whispero.eu),
  - telefonicky na tel. číslo +420 224 095 622,

- osobně po dohodě s osobou příslušnou k příjmu oznámení, přeje-li si oznamovatel podat ústní oznámení bez zvukového záznamu, a to na adrese: Vysoká škola ekonomická v Praze nám. W. Churchilla 1938/4, 130 67 Praha 3 – Žižkov, Rektorát VŠE, místnost č. SB 300 (kontrolní pracovník), místnost č. NB 158 (kancléř).
- Formální náležitosti:
  - Oznamovatel uvede své jméno, příjmení, adresu a datum narození, případně jiné identifikační údaje.
  - Anonymní oznámení se nepřijímají.

#### 10. Vyřízení oznámení:

- osoba příslušná k příjmu oznámení nejpozději do 7 dnů vyrozumí oznamovatele o přijetí oznámení,
- osoba příslušná k příjmu oznámení nejpozději do 30 dnů vyrozumí oznamovatele o výsledku přezkoumání a bez zbytečného odkladu písemně vyrozumí oznamovatele o přijatém opatření,
- ve zvláště složitých případech lze lhůtu dvakrát prodloužit o 30 dnů,
- při vyřizování oznámení příslušná osoba důsledně dbá ochrany totožnosti oznamovatele a jiných osob uvedených v oznámení a stejně tak postupuje i v případě osob, jež pomáhaly při zjišťování důvodnosti informací uvedených v oznámení.

#### 11. Příslušná osoba je oprávněna vyžadovat součinnost ostatních osob v rámci všech pracovišť VŠE. Toto právo zahrnuje zejména:

- přístup k dokumentaci relevantní k předmětu šetření,
- výzvu ostatním zaměstnancům k poskytnutí stanoviska ohledně šetřené záležitosti.

#### 12. Pro každý kalendářní rok je příslušná osoba zodpovědná za udržování elektronického seznamu přijatých oznámení, ke kterému má přístup výhradně tato osoba.

#### 13. Vědomé podání nepravdivého oznámení je protiprávní a může být občanskoprávním deliktem, přestupkem a v některých případech i trestným činem. Takovýto oznamovatel nepožívá ochrany a může být trestán.

### **Článek 4**

#### **Povinnosti kontrolního pracovníka v souvislosti s přijímáním stížností, oznámení a podnětů (mimo oznámení podle zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů)**

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 kontrolní pracovník;

- 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 kontrolní pracovník shledá VŠE jako věcně nepřislušnou k řešení daného podání, vyzoomí o této skutečnosti podavatele písemně a podání se bez dalšího odkládá.
  7. Kontrolní pracovník pravidelně informuje o podáních a jejich řešeních kancléře.

## **Článek 5**

### **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 kontrolním pracovníkem.
  - 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 kontrolnímu pracovníkovi.

## **Článek 6**

### **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 kontrolním pracovníkem. 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. I 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.

## 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. 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.

<b>LIST ZMĚN:</b>			
<b>Číslo změny</b>	<b>Strany, na kterých se mění předpis</b>	<b>Předmět změny – název dodatku</b>	<b>Platnost od:</b>
I.1.	–	Doplnění směrnice o povinnosti vyplývající ze zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů	den po podpisu změny
I.2.	s. 3–4	Doplnění čl. 3 Podávání oznámení podle zákona č. 171/2023 Sb.,	
	s. 2	Doplnění čl. 1	
I.3.	s. 4–7	Přečíslování článků 3–7 na články 4–8	
I.3.	s. 2 a 4	Úprava názvů čl. 2 a 4.	