


Směrnice 16/2013	Vnitřní norma Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích				
PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A OZNÁMENÍ NA VŠTE					
Datum vydání:	30. 9. 2013	Účinnost od:	30. 9. 2013	Účinnost do:	odvolání
Číslo jednací:	VŠTE005883/2013	Počet stran:	4	Počet příloh:	2
Informace o změnách	-				
Ruší předpis	Směrnice č. 16/2009 ze dne 1. 12. 2009				
Nadřízené předpisy	Statut VŠTE (článek 6, 7, 10, 16, 18, 19, 20, 22)				
Související předpisy	Disciplinární řád VŠTE (v plném rozsahu) Směrnice č. 10/2013 Pracovní řád VŠTE (v plném rozsahu) Směrnice č. 8/2012 Spisový a skartační řád VŠTE (v plném rozsahu)				
Podřízený předpis	-				
Rozdělovník	Úsek Kanceláře rektora, Akademická obec VŠTE, občan				
					
Vypracoval:	Ing. Eva Pšikalová, v.r.	Garant:	Vedoucí kanceláře rektora		
Podpis:		Podpis:	Ing. Eva Pšikalová, v.r.		
Formálně ověřil:	Bc. Tomáš Bílek, v.r.	Schválil:	Rektor		
Podpis:		Podpis:	doc. Ing. Marek Vochozka, MBA, Ph.D., v.r.		

Článek 1

Obecná ustanovení

- (1) Tato směrnice stanovuje postup při podávání, vyřizování a evidenci stížností na Vysoké škole technické a ekonomické v Českých Budějovicích.
- (2) Při vyřizování stížností, podnětů a oznámení je každý zaměstnanec povinen řídit se touto směrnicí a přiměřeně ustanoveními zákona č. 500/2004 Sb. – Správního řádu, zejména § 175 – Stížnosti.
- (3) Pro účely této směrnice bude dále pro podání užíváno pouze označení „stížnost“ nebo „podání“, s výjimkou případů, kdy se bude jednat výslovně pouze o konkrétní druh.

Článek 2

Základní pojmy

- (1) Stížností se rozumí upozornění na nesoulad mezi skutečností a deklarovaným standardem.
- (2) 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 vysoké školy. Podněty a oznámení se vyřizují přiměřeně podle pravidel pro vyřizování stížností.
- (3) Petice jsou žádosti, návrhy a stížnosti ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti vysoké školy. Při vyřizování petic se postupuje podle zákona č. 85/1990 Sb. o právu petičním.
- (4) Stěžovatel je osoba, která podává stížnost na výkon práv a povinností vyplývajících z právních vztahů.

Článek 3

Přijímání a evidence stížností

- (1) Místem pro podání stížností je:
 - a) Kancelář rektora pro všechny způsoby podání, tj. písemně, elektronicky, či ústně se zaznamenáním do záznamu ([příloha č. 2](#)),
 - b) podatelna pro podání v písemné formě, doručena poštou nebo podána osobně.
- (2) Evidenčním místem podaných stížností na VŠTE je Kancelář rektora. V případě, že byla stížnost podána pracovníkovi na jiném úseku, ten je povinen tuto stížnost předat na úsek Kanceláře rektora do 3 dnů od jejího převzetí.
- (3) Evidence obsahuje zejména:
 - a) pořadové číslo,
 - b) datum přijetí stížnosti,

- c) jméno, příjmení nebo název, adresu místa trvalého pobytu nebo sídla stěžovatele nebo adresu pro doručování,
 - d) místo, kde byla stížnost podána,
 - e) předmět stížnosti,
 - f) pracoviště nebo orgán, kterému byla věc předána k vyřízení příp. prošetření,
 - g) vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
 - h) datum vyznění stěžovatele o způsobu vyřízení.
- (4) Úsek Kanceláře rektora provede po zaevidování stížnosti kontrolu náležitostí podání, případně posoudí, zda netrpí podání jinými vadami bránícími vyřízení stížnosti (např. nejasnost předmětu stížnosti).
- (5) Každá stížnost se posuzuje podle skutečného obsahu bez ohledu, jak je označena.
- (6) Podání musí obsahovat zejména:
- a) u fyzických osob jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého bydliště, podpis,
 - b) u právnických osob jejich název, sídlo, IČ a oznámení osoby oprávněné za právnickou osobu jednat, podpis,
 - c) u podání elektronickou poštou zaručený elektronický podpis.
- (7) V případě zjištění nedostatků vyzve Úsek Kanceláře rektora podávajícího k jejich odstranění. Současně stanoví lhůtu. V poučení musí být uvedeno, že pokud nedostatky nebo nejasnosti nebudou ve lhůtě odstraněny, stížnost bude odložena.
- (8) Stížnost, která nemá dostatečně identifikovaného podávajícího a tuto skutečnost nelze odstranit ani 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.
- (9) V případě, že:
- a) stěžovatel v určené lhůtě neodstraní podstatné 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 spadá do samostatné působnosti jiné organizace
- navrhne vedoucí Kanceláře rektora rektorovi zastavit vyřizování stížnosti. O zastavení vyřizování stížnosti podle písmene a) a d) musí být informován stěžovatel dopisem rektora a stížnost nebude dále řešena.
- (10) Úsek Kanceláře rektora zajistí protokolární zaevidování stížností (příp. po odstranění vad podání). V případě, že se stížnost vztahuje na pracovníka Kanceláře rektora, zajistí pracovník Kanceláře rektora protokolární předání zaevidované stížnosti rektorovi. Rektor může takovou stížnost sám vyhodnotit, nebo určit oprávněného zaměstnance k přípravě návrhu opatření. O výsledku šetření je stěžovatel rektorem písemně informován, pokud o to však požádal.

- (11) Zaměstnancem oprávněným k vyřizování stížností je v případě, že se stížnost týká činností nebo zaměstnanců:
- celoškolských kateder a zařízení – Kancelář rektora,
 - Kanceláře rektora – rektor.
- Oprávněný zaměstnanec dle písm. a) předkládá návrh na opatření k rozhodnutí rektorovi a o výsledku šetření jménem VŠTE informuje stěžovatele, pokud o to požádal.
- (12) U stížnosti směřující proti studentovi rektor na základě předloženého protokolu o stížnosti oprávněným zaměstnancem zkoumá, zda jsou dány předpoklady pro přezkoumání stížnosti v disciplinárním, přestupkovém anebo trestním řízení. Shledá-li důvody pro zahájení disciplinárního, přestupkového anebo trestního řízení, posuzuje se stížnost jako podnět k zahájení disciplinárního řízení anebo jako oznámení skutečností nasvědčujících tomu, že byl spáchán přestupek anebo trestný čin; dojde-li rektor k takovému závěru, postoupí věc příslušnému orgánu.
- (13) Stížnosti, podněty a oznámení, která mají charakter neshody nebo dílčího zjištění, jsou vedoucím kanceláře rektora zaznamenávány v souladu se samostatnou vnitřní normou do Evidence neshod.
- (14) Proces je graficky znázorněn v [příloze č. 1](#).

Článek 4

Lhůty a postup při vyřizování stížností

- Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení.
Prodloužení lhůty je možné v odůvodněných případech pouze se souhlasem rektora, např. nelze-li v průběhu řádné lhůty zajistit podklady potřebné k vyřízení stížnosti.
- Šetření je nutno provádět bez průtahů, hospodárně, objektivně, ve všech bodech, zjištění je nutno dokladovat. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, oprávněný zaměstnanec bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě.
- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, to však nevylučuje případnou trestní či jinou odpovědnost. Pokud o to stěžovatel požádá, jeho jméno se nezveřejňuje.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, oprávněný zaměstnanec posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.
- Oprávněný zaměstnanec zajistí potřebné dokumenty se stížností související, provede místní šetření, zajistí stanovisko (ve složitých případech může požádat o součinnost) odborných útvarů nebo stížností dotčených osob. Je nepřípustné, aby těmito osobami byli zaměstnanci, proti kterým stížnost směřuje.
- O výsledku šetření bude vyhotoven ve stanovené lhůtě protokol, který musí obsahovat zejména:
 - co bylo předmětem šetření a jaký byl výsledek,
 - v případě zjištění nedostatků jméno osoby odpovědné za jejich vznik,

- c) jméno pracovníka odpovědného za odstranění nesrovnalostí,
 - d) termín řešení stížnosti,
 - e) pokud je to v kompetenci oprávněného zaměstnance, uvést jaká opatření k odstranění nedostatků byla přijata, jinak přiložit opatření vydaná rektorem,
 - f) kopie dopisu informujícího stěžovatele o vyřízení stížnosti, případně pokud o to požádal o výsledku šetření a o přijatých opatřeních.
- (7) Zastavit vyřizování stížností lze z těchto důvodů:
- a) stěžovatel, příp. všichni stěžovatelé, vzali svoji stížnost zpět,
 - b) stěžovatel při vyřizování stížnosti nespolupracuje, ačkoliv byl vyzván nebo klade překážky takového rázu, 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, nebo zanikla věc nebo právo, kterého se stížnost týká,
 - e) stížnost se stala zjevně bezpředmětnou.
- O zastavení vyřizování stížnosti dle písm. b), c) bude stěžovatel informován, jestliže požádal o informace o výsledku šetření.
- (8) Oprávnění zaměstnanci dle čl. 3 odst. 8 písm. b) zajistí předání celého spisu týkajícího se stížnosti do 14 dnů od jejího vyřízení úseku Kanceláře rektora.

Článek 5

Archivování stížností

- (1) Spisy týkající se stížností jsou evidovány a zakládány na úseku Kanceláře rektora.
- (2) Další nakládání s těmito spisy se řídí směrnicí Spisový a skartační řád.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Proces vyřizování stížností

Příloha č. 2 – Záznam o stížnosti/podání/oznámení