


Směrnice č. 16/2013	Vnitřní norma Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích				
ÚPLNÉ ZNĚNÍ SMĚRNICE Č. 16/2013 PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A OZNÁMENÍ NA VŠTE					
Datum vydání:	30. 9. 2013	Účinnost od:	22. 2. 2021	Účinnost do:	odvolání
Dodatek č. 1 ze dne:	27. 4. 2014	Účinnost od:	27. 4. 2014	Účinnost do:	odvolání
Dodatek č. 2 ze dne:	9. 9. 2019	Účinnost od:	9. 9. 2019	Účinnost do:	odvolání
Dodatek č. 3 ze dne:	22. 2. 2021	Účinnost od:	22. 2. 2021	Účinnost do:	odvolání
Číslo jednací:	VŠTE005883/2013	Počet stran:	4	Počet příloh:	1
Periodicita kontroly aktuálnosti normy:		Roční			
Ruší předpis:	Směrnice č. 16/2009 Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností				
Nadřízené předpisy:	Statut VŠTE				
Související předpisy:	Disciplinární řád VŠTE Směrnice č. 10/2013 Pracovní řád VŠTE Směrnice č. 8/2012 Spisový a skartační řád VŠTE				
Podřízený předpis:	-				
Rozdělovník:	Právní oddělení, Akademická obec VŠTE				
					
Vypracoval:	Ing. Kateřina Kříženecká v. r.	Garant:	Prorektor – statutární zástupce rektora		
Podpis:		Podpis:	Ing. Zuzana Rowland, MBA, PhD. v. r.		
Formálně ověřil:	Ing. Kateřina Kříženecká v. r.	Schválil:	Prorektor – statutární zástupce rektora		
Podpis:		Podpis:	Ing. Zuzana Rowland, MBA, PhD. v. r.		

**PROREKTOR – STATUTÁRNÍ ZÁSTUPCE REKTORA VYHLAŠUJE ÚPLNÉ ZNĚNÍ
SMĚRNICE Č. 16/2013 PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI
STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A OZNÁMENÍ NA VŠTE VE ZNĚNÍ DODATKŮ 1, 2 A 3**

**Článek 1
Obecná ustanovení**

- (1) Tato směrnice stanovuje postup při podávání, vyřizování a evidenci stížností na Vysoké škole technické a ekonomické v Českých Budějovicích. Porušení etického chování na VŠTE je zvláště řešeno dle postupu stanoveného v Etickém kodexu, který je upraven v Opatření rektora č. 10/2014 Etický kodex zaměstnance VŠTE a dále v Opatření rektora č. 16/2017 Etický kodex studenta VŠTE 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) Právní oddělení pro všechny způsoby podání, tj. písemně, elektronicky, či ústně se zaznamenáním do záznamu (příloha č. 1),
 - b) podatelna pro podání v písemné formě, doručena poštou nebo podána osobně.
- (2) Evidenčním místem podaných stížností na VŠTE je Právní oddělení. V případě, že byla stížnost podána pracovníkovi na jiném úseku, ten je povinen tuto stížnost předat na úsek Právního oddělení do 3 dnů od jejího převzetí.

- (3) Evidence obsahuje zejména:
- pořadové číslo,
 - datum přijetí stížnosti,
 - jméno, příjmení nebo název, adresu místa trvalého pobytu nebo sídla stěžovatele nebo adresu pro doručování,
 - místo, kde byla stížnost podána,
 - předmět stížnosti,
 - pracoviště nebo orgán, kterému byla věc předána k vyřízení příp. prošetření,
 - vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
 - datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.
- (4) Právní oddělení 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:
- u fyzických osob jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého bydliště, podpis,
 - u právnických osob jejich název, sídlo, IČ a oznámení osoby oprávněné za právnickou osobu jednat, podpis,
 - u podání elektronickou poštou zaručený elektronický podpis.
- (7) V případě zjištění nedostatků vyzve Právní oddělení 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:
- stěžovatel v určené lhůtě neodstranil podstatné vady stížnosti, které brání řádnému vyřízení,
 - stížnost je zcela zjevně nepravdivá, pomlouvačná nebo má výrazně obstrukční charakter,
 - stížnost je anonymní,
 - předmět stížnosti spadá do samostatné působnosti jiné organizace
- navrhne vedoucí Právního oddělení 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) Právní oddělení zajistí protokolární zaevidování stížností (příp. po odstranění vad podání). V případě, že se stížnost vztahuje na pracovníka Právního oddělení, zajistí pracovník Právního oddělení 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 – Právní oddělení,
 - Právního oddělení – 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 Právního oddělení zaznamenávány v souladu se samostatnou vnitřní normou do Evidence neshod.

Článek 4

Lhůty a postup při vyřizování stížností

- Stížnost musí být vyřízena do 60 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.

- (6) 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,
 - jméno pracovníka odpovědného za odstranění nesrovnalostí,
 - termín řešení stížnosti,
 - pokud je to v kompetenci oprávněného zaměstnance, uvést jaká opatření k odstranění nedostatků byla přijata, jinak přiložit opatření vydaná rektorem,
 - 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:
- stěžovatel, příp. všichni stěžovatelé, vzali svoji stížnost zpět,
 - stěžovatel při vyřizování stížnosti nespolupracuje, ačkoliv byl vyzván nebo klade překážky takového rázu, že stížnost nemůže být řádně vyřízena,
 - bylo zjištěno, že ve věci, která je předmětem stížnosti, nebo s ní souvisí, se koná řízení u jiného orgánu,
 - stěžovatel zemřel nebo zanikl, nebo zanikla věc nebo právo, kterého se stížnost týká,
 - stížnost se stala zjevně bezpředmětnou.
- O zastavení vyřizování stížnosti dle písm. b), c) bude stěžovatel informován, jestliže požádal o informace o výsledku šetření.

Článek 5 Archivování stížností

- Spisy týkající se stížností jsou evidovány a zakládány na Právním oddělení.
- Další nakládání s těmito spisy se řídí směrnicí Spisový a skartační řád.

Ing. Zuzana Rowland, MBA, PhD. v. r.
prorektor – statutární zástupce rektora

Přílohy:

[Příloha č. 1 – Záznam o stížnosti/podání/oznámení](#)