


Směrnice č. 16/2013	<b>Vnitřní norma Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích</b>				
<b>AKTUÁLNÍ ZNĚNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A OZNÁMENÍ NA VŠTE</b>					
<b>Datum vydání:</b>	30. 9. 2013	<b>Účinnost od:</b>	9. 9. 2019	<b>Účinnost do:</b>	odvolání
<b>Číslo jednací:</b>	VŠTE005883/2013	<b>Počet stran:</b>	4	<b>Počet příloh:</b>	2
<b>Informace o změnách</b>	-				
<b>Ruší předpis</b>	Směrnice č. 16/2009 ze dne 1. 12. 2009				
<b>Nadřízené předpisy</b>	Statut VŠTE				
<b>Související předpisy</b>	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) Opatření č. 10/2014 Etický kodex zaměstnance VŠTE Opatření č. 16/2017 Etický kodex studenta VŠTE Opatření č. 18/2017 Neshoda, neshodný produkt				
<b>Podřízený předpis</b>	-				
<b>Rozdělovník</b>	Kancelář rektora, Akademická obec VŠTE, občan				
					
<b>Vypracoval:</b>	Mgr. Alena Hejná, v. r.	<b>Garant:</b>	Kancelář		
<b>Podpis:</b>		<b>Podpis:</b>	Ing. Zuzana Rowland, MBA, v. r.		
<b>Formálně ověřil:</b>	Bc. Eva Plochová, v. r.	<b>Schválil:</b>	Rektor		
<b>Podpis:</b>		<b>Podpis:</b>	prof. 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. 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) 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) Kancelář 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 Kancelář 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) Kancelář 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:

- a) celoškolských kateder a zařízení – Kancelář rektora,
- b) 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**

(1) 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.

(2) 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.

(3) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, to však nevylučuje případnou trestní či jinou odpovědnost. Pokud o to stěžovatel požádá, jeho jméno se nezveřejňuje.

(4) Opakuje-li stěžovatel stížnost, oprávněný zaměstnanec posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.

(5) 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:

- a) co bylo předmětem šetření a jaký byl výsledek,
- b) 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.

## **Článek 5** **Archivování stížností**

- (1) Spisy týkající se stížností jsou evidovány a zakládány v Kanceláři 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](#)