

## **Postup pro podání stížností, podnětů, oznámení a petic**

Stížností se rozumí podání fyzické nebo právnické osoby, případně skupiny fyzických nebo právnických osob (dále jen „stěžovatel“), proti nesprávnému postupu VŠB-TUO jako správního orgánu, jeho součástí, na nevhodné chování úředních osob správního orgánu ve smyslu § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (viz část A).

Ostatní stížnosti jsou stížnosti zaměstnanců a dalších osob, na chování zaměstnanců VŠB-TUO, které nejsou stížnostmi dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (viz část B).

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 VŠB-TUO jako správního orgánu. Podněty a oznámení se vyřizují přiměřeně podle pravidel pro vyřizování stížností, část A této směrnice.

Petice jsou žádosti, návrhy a stížnosti ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti VŠB-TUO při výkonu státní správy a to v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb. o právu petičním.

Pro podněty, oznámení a petice se přiměřeně použijí pravidla uvedena v části A této směrnice.

### **ČÁST A**

#### **VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ, OZNÁMENÍ A PETIC DLE ZÁKONA č. 500/2004 Sb., SPRÁVNÍ ŘÁD**

##### **1 Místem pro podání stížnosti je:**

- útvár Kontrola a interní audit (dále jen útvár 9005) pro všechny způsoby podání tj. písemnou formou, elektronickou formou nebo ústně do protokolu, nelze-li stížnost přijatou ústně vyřídit ihned. Telefonické podání stížnosti není možné;
- podatelna VŠB-TUO pro podání stížnosti doručené poštou, datovou schránkou nebo stížnosti v písemné formě podané osobně;
- sekretariát děkana fakulty v případě, kdy stěžovatel podává stížnost proti postupu úředních osob na této součásti VŠB-TUO a obsah stížnosti spadá do samostatné působnosti fakulty.

##### **2 Náležitosti stížnosti:**

Stížnost musí obsahovat zejména:

- u fyzických osob: jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého bydliště, podpis stěžovatele,

- u právnických osob: její název, sídlo, IČO, jméno a podpis osoby oprávněné za právnickou osobu jednat,
- u podání elektronickou poštou (s výjimkou podání datovou schránkou, pokud se jedná o podání z datové schránky zřízené stěžovateli): zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaný elektronický podpis.

Stížnost, u které není dostatečně identifikován stěžovatel, a tato skutečnost není odstraněna ani ve lhůtě stanovené výzvou k doplnění stížnosti, se považuje za anonymní. Anonymní stížnosti se neprošetřují, ale mohou být po zvážení obsahu využity při provádění kontrol dle vnitřního kontrolního systému VŠB-TUO.

### 3 Vady stížnosti:

Útvar 9005 provede po zaevidování stížnosti kontrolu podstatných náležitostí stížnosti a posoudí, zda stížnost netrpí vadami bránícími jejímu vyřízení a zda se jedná o stížnost dle zák.č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

V případě zjištění vad stížnosti vyzve útvar 9005 stěžovatele k jejich odstranění. Současně stanoví k odstranění vad stěžovateli přiměřenou lhůtu. V poučení výzvy musí být uvedeno, že pokud nebudou vady stížnosti ve stanovené lhůtě odstraněny, stížnost bude odložena.

V případě, že:

- a. stěžovatel v určené lhůtě neodstranil vady stížnosti, které brání jejímu 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 jiného správního orgánu,

navrhne vedoucí útvaru 9005 vyřizování stížnosti zastavit nebo odložit.

O zastavení nebo odložení vyřizování stížnosti podle písmene a), b a d) bude stěžovatel informován dopisem VŠB-TUO.

### 4 Správní orgán oprávněný k řešení stížnosti:

Útvar 9005 zajistí protokolární předání zaevidované stížnosti správnímu orgánu oprávněnému k jejímu vyřízení. Každá stížnost je posuzována podle skutečného obsahu bez ohledu na to, jak je označena.

Správním orgánem oprávněným k vyřizování stížnosti je v případě, že se stížnost týká činností a chování úředních osob:

- a. fakulty – děkan
- b. vysokoškolského ústavu – ředitel
- c. dalších, výše neuvedených, součástí VŠB-TUO, v případě kdy jsou správním orgánem – vedoucí útvaru 9005

V případě, že stížnost směřuje proti výše uvedeným oprávněným zaměstnancům (úředním osobám) – děkan, ředitel, vedoucí útvaru 9005, rozhodne o stížnosti rektor nebo stanoví osobu oprávněnou k vyřízení stížnosti, a to na návrh vedoucí útvaru 9005.

## **5 Šetření stížnosti:**

Každá stížnost se posuzuje podle skutečného obsahu bez ohledu na to, jak je označena.

Šetření je nutno provádět bez průtahů, hospodárně, objektivně, ve všech bodech, zjištění je nutno dokladovat.

Oprávněný zaměstnanec pověří k prošetření stížnosti zaměstnance, případně ve složitých případech ustanoví komisi (max. 3 osoby). Pověřený zaměstnanec, případně komise, zajistí potřebné dokumenty související se stížností, provede šetření a zajistí stanovisko odborných útvarů VŠB-TUO nebo stížností dotčených osob.

Je nepřijatelné, aby takovými osobami byli oprávněni zaměstnanci – úřední osoby, proti kterým stížnost směřuje.

V případě, že správní orgán oprávněný k vyřízení stížnosti shledá stížnost důvodnou nebo částečně důvodnou, učiní bezodkladně nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu;

Oprávněný zaměstnanec k vyřízení stížnosti dle písm. c) odst. 3.1 č. 3 části A předkládá návrh na opatření k rozhodnutí rektorovi, který stěžovatele o výsledku šetření informuje.

## **6 Lhůta pro vyřízení stížnosti:**

Lhůta pro vyřízení stížnosti správním orgánem (oprávněným zaměstnancem) činí 60 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě písemně vyrozuměn.

Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, a to se souhlasem rektora VŠB-TUO.

# **ČÁST B VYŘIZOVÁNÍ OSTATNÍCH STÍŽNOSTÍ**

## **1 Místo pro podání stížnosti:**

- a. útvary Kontrola a interního auditu (dále jen útvary 9005) pro všechny způsoby podání tj. písemnou formou, elektronickou formou nebo ústně do protokolu, nelze-li stížnost přijatou ústně vyřídit ihned. Telefonické podání stížnosti není možné;

- b. podatelna VŠB-TUO pro podání stížnosti doručené poštou, datovou schránkou nebo stížnosti v písemné formě podané osobně;
- c. sekretariát děkana fakulty v případě, kdy stěžovatel projeví zájem podat stížnost přímo na této součásti VŠB-TUO;
- d. sekretariát rektora.

## 2 Náležitosti podání stížnosti:

Podání ostatní stížnosti musí obsahovat zejména:

- u fyzických osob: jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého bydliště, podpis,
- u právnických osob: její název, sídlo, IČO, jméno a podpis osoby oprávněné za právnickou osobu jednat,
- u podání elektronickou poštou (s výjimkou podání datovou schránkou, pokud se jedná o podání z datové schránky zřízené stěžovateli): zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaný elektronický podpis,
- elektronickou poštou z e-mailu zaměstnance přiděleného v souvislosti s pracovněprávním poměrem k VŠB-TUO; takovéto podání nemusí obsahovat zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaný elektronický podpis

Stížnost, u které není dostatečně identifikován stěžovatel, a tato skutečnost není odstraněna ani ve lhůtě stanovené 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 VŠB-TUO.

## 3 Vady stížnosti:

Útvar 9005 provede po zaevidování stížnosti kontrolu náležitostí podání, případně posoudí, zda netrpí podání vadami bránícími vyřízení stížnosti (např. nejasnost předmětu stížnosti).

V případě zjištění vad stížnosti vyzve útvar 9005 stěžovatele k jejich odstranění. Současně stanoví k odstranění vad stěžovateli přiměřenou lhůtu. V poučení výzvy musí být uvedeno, že pokud nebudou vady stížnosti ve stanovené lhůtě odstraněny, stížnost bude odložena.

V případě, že:

- a. stěžovatel v určené lhůtě neodstranil 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 nespadá do působnosti VŠB-TUO,

navrhne vedoucí útvaru 9005 zastavit vyřizování stížnosti.

O zastavení vyřizování stížnosti podle písmene a), b) a d) musí být stěžovatel informován.

#### **4 Lhůta pro vyřízení stížnosti:**

Lhůta pro vyřízení stížnosti oprávněným zaměstnancem činí 60 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn.

Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, a to se souhlasem rektora VŠB-TUO.