

Postup pro podání stížností, podnětů, oznámení a petic

Stížností se rozumí podání fyzické nebo právnické osoby proti nesprávnému postupu VŠB-TUO, jejich složek a odborných útvarů příp. na nevhodné chování zaměstnanců, nelze-li tato vyřídit podle jiných právních předpisů (např. zákon o vysokých školách, Zákoník práce apod.).

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.

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.

Místo pro podání stížností

- útvary kontroly a interního auditu pro všechny způsoby podání tj. písemnou formou, elektronickou formou nebo ústně do protokolu. (telefonické podání stížnosti není možné),
- podatelna pro podání v písemné formě, doručena poštou, datovou schránkou nebo podána osobně,
- ve výjimečných případech, kdy podávající projeví zájem podat písemnou stížnost na fakultách, je místem pro podání stížností sekretariát děkana.

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 (s výjimkou podání datovou schránkou, pokud se jedná o podání z datové schránky zřízené podateli): zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaný elektronický podpis.

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.

V případě zjištění nedostatků bude podávající vyzván k jejich odstranění. Současně se stanoví lhůta. V poučení musí být uvedeno, že pokud nedostatky nebo nejasnosti nebudou ve lhůtě odstraněny, stížnost bude odložena.

V případě, že:

- a) stěžovatel v určené lhůtě neodstranil 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 vyřizující útvar rektorovi zastavit vyřizování stížnosti.

O zastavení vyřizování stížnosti podle písmene a) a d) musí být informován stěžovatel dopisem rektora.

Lhůty, postup při vyřizování stížností

Lhůta pro prošetření stížnosti oprávněným zaměstnancem se stanovuje na 60 kalendářních dnů ode dne doručení bezvadné stížnosti. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn.

Prodloužení lhůty je možné v odůvodněných případech pouze se souhlasem rektora např. nelze-li v průběhu řádné lhůty zajistit podklady potřebné k vyřízení stížnosti.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může podat námitku bezprostřednímu nadřízenému zaměstnanci, který ji vyřizoval. Nadřízený zaměstnanec do 30 dnů vyřízení stížnosti potvrdí, nebo způsob vyřízení změní, nebo vrátí stížnost k novému prošetření.