

Směrnice Masarykovy univerzity č. 3/2008

VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PETICÍ

(ve znění účinném od 13. ledna 2020)

Podle § 10 odst. 1 zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), vydávám tuto směrnici:

Část první Obecná ustanovení

Článek 1

Úvodní ustanovení

- (1) Tato směrnice upravuje jednotný postup při vyřizování stížností, podnětů a peticí doručených na Masarykovu univerzitu (dále jen „MU“) a vedení jejich centrální evidence.
- (2) Tato směrnice se vztahuje pouze na stížnosti, podněty a petice, které věcně náleží do působnosti MU podle zákona. Podle této směrnice se vyřizují zejména stížnosti zaměstnanců na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů ve smyslu zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce ve znění pozdějších předpisů a podání učiněná dotčenými osobami podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Správní řád“).
- (3) Tato směrnice se nepoužije na vyřízení:
 - a) stížností na postup při vyřizování žádosti o informace podaných podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů,
 - b) podání souvisejících se zpracováním osobních údajů a
 - c) stížností týkajících se voleb do akademických samosprávních orgánů MU a jednotlivých fakult.

Článek 2

Vymezení základních pojmů

Pro účely této směrnice se rozumí:

- a) Stížností - podání, jímž se fyzické osoby obracejí na MU nebo její součásti ve věci ochrany svých subjektivních práv nebo právem chráněných zájmů. Stížností je rovněž podání proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu učiněné podle § 175 Správního řádu.
- b) Peticí - podání ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, spadající do působnosti MU, které splňuje náležitosti stanovené zákonem č. 85/1990 Sb. o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů.
- c) Podnětem - podání, které nenaplnuje znaky stížnosti ani petice, v němž se upozorňuje na konkrétní negativní jevy v činnosti MU, jejích součástí anebo orgánů, zejména je-li poukazováno na porušování právních předpisů nebo předpisů MU. Podnětem podle této směrnice není vyjádření názoru, žádost nebo návrh ke zlepšení činnosti MU.

- d) Podáním - úkon směřující vůči MU, jejím součástí anebo orgánům.
- e) Anonymním podáním – podání, ze kterého není zřejmé, kdo jej činí, zejména proto, že nebylo podepsáno, případně proto, že uvedené identifikační údaje jsou smyšlené anebo nečitelné.
- f) Stěžovatelem – osoba, která podání učinila.
- g) Součástí MU - fakulta, vysokoškolský ústav, rektorát, jiné pracoviště MU anebo účelové zařízení MU definované Organizačním řádem MU.
- h) Vedoucím součásti – děkan, ředitel vysokoškolského ústavu, kvestor a v případě jiných pracovišť MU a účelových pracovišť MU ředitel.
- i) Vedoucími zaměstnanci – zaměstnanci MU, kteří jsou na jednotlivých stupních řízení oprávněni stanovit a ukládat podřízeným zaměstnancům pracovní úkoly, organizovat, řídit a kontrolovat jejich práci a dávat jim k tomu účelu závazné pokyny.
- j) Vyřizování stížnosti – přijímání stížností (včetně zaevidování v systému spisové služby), objektivní zjištění skutkového stavu (prošetření), posouzení a vyhodnocení důvodnosti stížnosti a vyrozumění stěžovatele.

Článek 3

Náležitosti podání

- (1) Z podání musí být patrné, kdo je činí, jaké věci se týká a co se navrhuje. Nezbytnými náležitostmi podání jsou:
 - a) jméno, příjmení a doručovací adresa fyzické osoby,
 - b) název a sídlo právnické osoby, včetně jména a příjmení osoby oprávněné za ni jednat,
 - c) označení součásti MU, orgánu MU nebo osoby, jimž je podání určeno,
 - d) označení věci, které se podání týká,
 - e) datum a podpis.
- (2) Každé podání je při vyřizování posuzováno podle skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je stěžovatelem označeno.
- (3) Anonymní podání se vyřizují pouze tehdy, nasvědčuje-li jejich obsah tomu, že došlo k závažnému pochybení na straně MU anebo jejich zaměstnanců či k porušení právních předpisů nebo předpisů MU.
- (4) Zmocní-li stěžovatel jinou osobu, aby jeho jménem stížnost podala, součástí podání musí být i písemné zmocnění.
- (5) Nemá-li podání předepsané náležitosti nebo z něj není patrné, čeho se stěžovatel domáhá, je nutno jej bezodkladně vyzvat, aby ve lhůtě 30 dnů odstranil nedostatky svého podání. Stěžovatel je současně poučen, že pokud tak neučiní, bude jeho podání bez dalšího odloženo.

Část druhá

Vyřizování stížností

Článek 4

Podávání a přijímání stížností

- (1) Stížnost lze podat ústně nebo písemně v listinné i elektronické podobě.
- (2) Ústně je možno podat stížnost do protokolu. Jednoduché, neformální ústně podané stížnosti může příslušný vedoucí zaměstnanec vyřídit okamžitě, neodporuje-li to právním předpisům, za předpokladu, že se stěžovateli zcela vyhoví, a současně tím

není dotčeno postavení nebo práva jiných osob. Takové stížnosti nepodléhají evidenci. Není-li možné ústní stížnost vyřídit postupem dle tohoto odstavce, odkáže vedoucí zaměstnanec stěžovatele na písemnou formu, případně se souhlasem stěžovatele zajistí zaprotokolování jeho podání.

- (3) Písemnou stížnost v listinné podobě je možné doručit prostřednictvím držitele poštovní licence anebo osobně na podatelnu rektorátu, podatelny fakult a ostatních součástí MU.
- (4) Elektronicky podávané stížnosti je možné doručit do datové schránky MU nebo do elektronické podatelny MU emailem s uznávaným elektronickým podpisem. Pokud není stížnost opatřena tímto elektronickým podpisem, je nutné ji do 5 dnů doplnit listinným podáním shodného znění. Uvedené neplatí, pokud je stížnost podána zaměstnancem nebo studentem z emailové adresy, kterou mu přidělila MU (IS, Office 365). Osoby s přiděleným univerzitním číslem (učo) mohou stížnost podat i prostřednictvím autentizovaného formuláře dostupného na internetových stránkách MU (v části Úřední deska).
- (5) Veškeré stížnosti zaevidují podatelny v systému spisové služby a předají příslušnému vedoucímu součásti k vyřízení.
- (6) Vyřizují se i stížnosti, které stěžovatel nepodá postupem podle odstavce 1 až 4, ale doručí přímo některému ze zaměstnanců MU, např. osobním předáním dokumentů, doručením na e-mailovou adresu zaměstnance apod. Zaměstnanec, který takovou stížnost obdrží, je povinen zajistit její zaevidování podle Spisového řádu MU.

Článek 5

Základní zásady vyřizování stížností

- (1) Stížnosti musí být vyřizovány bez zbytečných průtahů a s důrazem na zachování rovného (procesního) postavení stěžovatele a osob, vůči kterým stížnost směřuje.
- (2) Při vyřizování stížnosti je nutno chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Podání stížnosti dle této směrnice nesmí být stěžovateli na újmu, ledaže se svou stížností dopustí trestného činu, přestupku, disciplinárního přestupku nebo porušení předpisů MU.

Článek 6

Působnost vedoucích součástí

- (1) Za řádné a včasné vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí součásti MU, do jejíž věcné působnosti náleží předmět stížnosti.
- (2) Vedoucí součásti MU dle odstavce 1 může vyřízením anebo prošetřením stížnosti pověřit jinou osobu při dodržení podmínek stanovených v čl. 8.
- (3) Je-li vedoucí součásti MU dle odstavce 1 z vyřizování stížnosti vyloučen, náleží vyřízení stížnosti do působnosti rektora MU. Rektor může vyřízením nebo prošetřením stížnosti pověřit jinou osobu při dodržení podmínek stanovených v čl. 8.

Článek 7

Postoupení

- (1) Je-li ze stížnosti patrné, že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky podle zákona, a že lhůta k jejich podání dosud neuplynula, je podání bez zbytečného odkladu postoupeno příslušné součásti MU, jejímu orgánu nebo orgánu MU. Současně je stěžovatel o této skutečnosti vyzooměn.
- (2) Ten kdo obdržel stížnost, jež nenáleží do jeho působnosti, je povinen ji bez zbytečného odkladu postoupit vedoucímu věcně příslušné součásti. Nebyla-li stížnost dosud zaevidována, postupuje podle čl. 4 odst. 5 a 6.

Článek 8

Podjatost

Z vyřizování stížnosti je vyloučen:

- a) zaměstnanec nebo orgán MU nebo součást MU, proti kterým stížnost směřuje a zaměstnanec nebo orgán jemu podřízený,
- b) ten, o jehož nepodjatosti je možné důvodně pochybovat s ohledem na jeho vztah ke stěžovateli, zaměstnanci, proti kterému stížnost směřuje, nebo k předmětu stížnosti.

Článek 9

Lhůta k vyřízení stížnosti

- (1) Lhůta k vyřízení stížnosti činí 60 dnů ode dne doručení bezvadné stížnosti, není-li touto směrnicí stanoveno jinak. V této lhůtě musí být stěžovatel vyrozuměn o vyřízení stížnosti.
- (2) Je-li podaná stížnost postoupena podle čl. 7 odst. 2, počíná lhůta k jejímu vyřízení běžet dnem, kdy byla stížnost doručena věcně příslušné součásti MU.
- (3) Pokud stížnost nelze pro mimořádnou náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, je možno se souhlasem vedoucího součásti (čl. 6 odst. 1 a 2) nebo rektora (čl. 6 odst. 3) lhůtu k vyřízení prodloužit, a to až na 90 dnů. O prodloužení lhůty a jeho důvodech musí být stěžovatel písemně vyrozuměn do 60 dnů od podání stížnosti.
- (4) Je-li pro řádné prošetření stížnosti nutná součinnost stěžovatele, lhůta pro vyřízení stížnosti neběží ode dne odeslání výzvy k poskytnutí této součinnosti do dne jejího poskytnutí. O této skutečnosti musí být stěžovatel ve výzvě informován.

Článek 10

Odložení stížnosti

- (1) Stížnost se odloží, jestliže:
 - a) vyřízení stížnosti není v pravomoci MU ani jejích součástí či jejich orgánů,
 - b) opakovaná stížnost téhož stěžovatele ve stejné věci, která již byla prošetřena a podrobena přezkumu podle čl. 14, neobsahuje nové skutečnosti zakládající důvod pro nové šetření nebo přijetí nových opatření,
 - c) je v průběhu šetření zjištěno, že v téže věci probíhá správní, občanskoprávní, pracovníprávní či jiné řízení,
 - d) nemá náležitosti dle této směrnice a stěžovatel ani na výzvu dle čl. 3 odst. 5 svou stížnost ve lhůtě nedoplnil,
 - e) stěžovatel nevyčerpal všechny dostupné řádné opravné prostředky podle zákona a lhůta k jejich podání dosud neskončila.
- (2) Stěžovatel se o odložení stížnosti a důvodech tohoto odložení podle odstavce 1 písm. a), b), c) a e) vyrozumí do 10 dnů od doručení stížnosti, případně od zjištění důvodů k odložení stížnosti, vyjde-li tento důvod najevo nebo nastane-li později.
- (3) Stížnost podle odstavce 1 písm. d) se odloží bez dalšího. Stěžovatele není nutno o odložení stížnosti vyrozumívát ani v případě, že podal další opakovanou stížnost poté, co byl vyrozuměn o odložení stížnosti ve stejné věci z důvodu podle odstavce 1 písm. b).

Článek 11

Prošetření stížnosti a posouzení její důvodnosti

- (1) Stížnost musí být prošetřena ve všech bodech, objektivně, nestranně a důkladně.
- (2) Příležitost vyjádřit své stanovisko musí dostat jak stěžovatel, tak osoba vůči které stížnost směřuje. Před podáním vyjádření je nutno osobu, vůči které stížnost směřuje, seznámit s obsahem stížnosti. Formu vyjádření určí s ohledem na povahu věci osoba prošetřující stížnost.
- (3) Osoba prošetřující stížnost je oprávněna vyžadovat vyjádření a poskytnutí součinnosti od všech zaměstnanců a studentů MU, kteří mohou přispět k objektivnímu zjištění skutkového stavu.
- (4) O ústních jednáních se pořizuje záznam, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vyličení důvodu, průběhu a výsledku jednání, datum a podpis osoby prošetřující stížnost a podpis všech zúčastněných osob. Odmítne-li některá ze zúčastněných osob záznam podepsat, poznamená se to do záznamu s uvedením důvodů odmítnutí.
- (5) Osoba prošetřující stížnost je povinna všechna svá zjištění a závěry průkazně dokladovat a zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se v souvislosti s šetřením stížnosti dozví. Povinnost zachovat mlčenlivost o obsahu stížnosti a souvisejících skutečnostech se vztahuje na všechny osoby podílející se na vyřizování stížnosti.
- (6) Osoba vyřizující stížnost vyhodnotí výsledky šetření a posoudí důvodnost (oprávněnost) stížnosti. Je-li stížnost důvodná, přijme opatření nezbytná k nápravě. Pokud není přijetí nápravných opatření v její kompetenci, učiní opatření k nápravě na návrh osoby vyřizující stížnost příslušný vedoucí součástí.

Článek 12

Zvláštní ustanovení o stížnostech zaměstnanců

Požádá-li zaměstnanec o projednání své stížnosti na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů s odborovou organizací, je toto projednání povinnou součástí procesu vyřízení stížnosti.

Článek 13

Vyrozumění o závěrech šetření

- (1) O výsledcích šetření musí být stěžovatel písemně vyrozuměn. Vyrozumění obsahuje závěry o důvodnosti stížnosti, odůvodnění těchto závěrů a informaci o přijatých nápravných opatřeních.
- (2) O výsledcích šetření se přiměřeným způsobem vyrozumí rovněž osoba, vůči které stížnost směřovala.

Článek 14

Přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti

- (1) Má-li stěžovatel za to, že jeho stížnost nebyla řádně prošetřena a vyřízena, může požádat rektora MU o přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti.
- (2) O výsledku přezkoumání způsobu vyřízení stížností se přiměřeným způsobem vyrozumí stěžovatel, osoba, vůči které stížnost směřovala a vedoucí součástí podle čl. 6.

Část třetí

Přijímání a vyřizování podnětů

Článek 15

Pro přijímání, evidenci a vyřizování podnětů platí přiměřeně ustanovení části druhé.

Část čtvrtá

Přijímání a vyřizování peticí

Článek 16

- (1) Vyřizování peticí se obecně řídí zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Pro přijímání a vyřizování peticí platí přiměřeně ustanovení části druhé, nestanoví-li zákon o právu petičním nebo čl. 17 jiný postup.

Článek 17

- (1) Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení, nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů, anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti.
- (2) Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat.
- (3) Lhůta k vyřízení petice je 30 dnů ode dne jejího doručení. V této lhůtě musí orgán MU nebo osoba vyřizující petice písemně odpovědět tomu, kdo ji podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.

Část pátá

Evidence a ukládání stížností, podnětů a peticí

Článek 18

- (1) Podání podle této směrnice se evidují v souladu se Spisovým řádem a je k nim veden samostatný spis v příslušné agendě Úřadovny Informačního systému MU.
- (2) Jsou-li v souvislosti s výsledkem šetření stížnosti, podnětu anebo petice přijímána opatření mající dopad na práva a povinnosti studenta, založí se dokument obsahující závěry šetření taktéž do příslušného studijního spisu.
- (3) Jsou-li v souvislosti s výsledkem šetření stížnosti, podnětu anebo petice přijímána opatření mající faktický anebo právní dopad na pracovněprávní vztah zaměstnance anebo na jeho práva a povinnosti, založí se dokument obsahující závěry šetření taktéž do příslušného osobního spisu.

Článek 19

Centrální evidence stížností, podnětů a peticí

- (1) Veškeré stížnosti, podněty a petice doručené na MU se zaznamenávají do Centrální evidence stížností, podnětů a peticí (dále jen „Evidence“). Vedením Evidence je pověřen Kontrolní odbor rektorátu MU (dále jen „Kontrolní odbor“).

- (2) Záznam v Evidenci obsahuje:
- a) datum přijetí podání,
 - b) přidělené interní číslo jednací (v rámci součásti MU, která podání vyřizovala),
 - c) evidenční číslo,
 - d) jméno, příjmení stěžovatele a adresu pro doručování,
 - e) označení osoby nebo orgánu MU, proti nimž, resp., k jejichž činnosti, podání směřuje,
 - f) předmět podání (čeho se stěžovatel domáhá, resp. co svým podáním sleduje),
 - g) datum předání podání k prošetření,
 - h) jméno a příjmení a funkci osoby pověřené prošetřením podání,
 - i) výsledek šetření (zejména důvodnost či nedůvodnost podání),
 - j) přijatá opatření ke zjednání nápravy,
 - k) datum vyrozumění stěžovatele
 - l) poznámky.

Článek 20

- (1) Zaměstnanec vyřizující stížnost, podnět nebo petici je povinen do 10 dnů od přijetí podání doručit jeho kopii na Kontrolní odbor.
- (2) Je-li lhůta pro vyřízení podání prodloužena, je potřeba doručit kopii vyrozumění o prodloužení lhůty také Kontrolnímu odboru.
- (3) Bezodkladně po vyřízení je zaměstnanec vyřizující stížnost, podnět nebo petici povinen doručit Kontrolnímu odboru kopii jejich písemného vyřízení, například odpověď stěžovateli nebo záznam o prošetření stížnosti.
- (4) Informační povinnosti vůči Kontrolnímu odboru je možné splnit prostřednictvím Úřadovny Informačního systému MU (např. předáním spisu na vědomí).

Část šestá

Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

Článek 21

Společná ustanovení

Pro počítání času platí analogicky ustanovení zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

Článek 22

Přechodná ustanovení

Stížnosti, podněty a petice doručené před účinností této směrnice se vyřídí podle dosavadní úpravy.

Článek 23

Závěrečná ustanovení

- (1) Tato směrnice zrušuje Směrnici rektora č. 3/2008 - Vyřizování a evidence stížností, podnětů a petic na Masarykově univerzitě, ze dne 5. června 2008, účinnou od 15. dubna 2008.
- (2) Výkladem jednotlivých ustanovení této směrnice pověřuji vedoucí Kontrolního odboru rektorátu MU.

- (3) Tato směrnice náleží do oblasti metodického řízení „Stížnostní agenda“.
- (4) Kontrolu dodržování této směrnice vykonávají Kontrolní odbor a vedoucí součástí MU.
- (5) Tato směrnice nabývá platnosti dnem podpisu.
- (6) Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 13. ledna 2020.

podepsáno elektronicky

Martin Bareš
rektor