


B3-08/2-SR	 UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI SMĚRNICE REKTORA UP (SR)	B3-08/2-SR
<h2 style="margin: 0;">Vyřizování stížností a petic na Univerzitě Palackého v Olomouci</h2>		
Obsah:	V souvislosti s nabytím účinnosti nařízení vlády č. 370/2005 Sb. dne 1. ledna 2006, kterým se zrušuje vládní vyhláška č. 150/1958 Ú. l., o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících, a nabytím účinnosti zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, vydává rektor Univerzity Palackého tuto směrnici obsahující pravidla pro přijímání, projednávání, vyřizování a evidenci stížností a petic na Univerzitě Palackého v Olomouci.	
Zpracoval:	Vedoucí Oddělení interního auditu a kontroly UP	
Platnost: Účinnost:	dnem 4. července 2008 dnem 8. července 2008	
Rozdělovník:	rektor, prorektorky a prorektoři, kvestorka, kancléř, předseda AS UP děkanky a děkani fakult, tajemnice a tajemníci fakult, ředitelka SKM UP, vedoucí zaměstnanci CVT UP, KUP, VUP, PS UP, VTP UP, ASC UP vedoucí zaměstnanci EO RUP a PMO RUP, OV UP, PTO UP, Archivu UP, Právní oddělení UP, Oddělení interního auditu a kontroly UP, Oddělení organizace a řízení UP.	

Vyřizování stížností a petic na Univerzitě Palackého v Olomouci

V souvislosti s nabytím účinnosti nařízení vlády č. 370/2005 Sb. dne 1. ledna 2006, kterým se zrušuje vládní vyhláška č. 150/1958 Ú. l., o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících, a nabytím účinnosti zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, vydává rektor Univerzity Palackého tuto směrnici obsahující pravidla pro přijímání, projednávání, vyřizování a evidenci stížností a petic na Univerzitě Palackého v Olomouci.

Část I

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Tato směrnice se vydává za účelem zajištění řádného a včasného postupu při přijímání, projednávání, vyřizování a evidenci stížností a petic adresovaných příslušným orgánům nebo zaměstnancům Univerzity Palackého v Olomouci (dále jen „UP“).
2. Pravidla pro činnost a úkony v souvislosti se stížnostmi adresovanými UP vycházejí ze zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zejména ust. § 175.
3. Pravidla pro činnost a úkony v souvislosti s peticemi upravuje zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
4. Stěžovatelem se rozumí osoba, která podává stížnost.
5. Podatelem petice se rozumí osoba, která petici podává, nebo osoba zastupující členy petičního výboru.
6. Příjemcem stížností a petic je orgán nebo vedoucí zaměstnanec příslušný k jejich vyřízení nebo Oddělení interního auditu a kontroly UP (dále jen „OIAK UP“). Tímto ustanovením není dotčena povinnost ostatních zaměstnanců UP přijmout stížnost nebo petici, jestliže se s ní stěžovatel obrátí přímo na ně, a bez prodlení doručit orgánu nebo vedoucímu zaměstnanci příslušnému k jejímu vyřízení anebo OIAK UP.
7. Příslušnými k vyřízení stížností a petic jsou orgány UP, orgány fakult UP a vedoucí zaměstnanci univerzitních zařízení UP (dále jen „orgán nebo zaměstnanec příslušný k vyřízení stížnosti nebo petice“) v mezích své působnosti stanovené zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách, a Statutem UP, v ostatních případech podle charakteru obsahu stížnosti nebo petice, zejména není-li adresát uveden.
8. Orgánem UP je rektor, Akademický senát UP, Vědecká rada UP, Správní rada UP, Disciplinární komise UP a kvestor. Orgánem fakulty UP je děkan, akademický senát fakulty, vědecká rada fakulty, disciplinární komise fakulty a tajemník.
9. Osoba pověřená šetřením je zaměstnanec UP nebo fakulty UP a člen orgánu UP nebo fakulty UP, který byl k šetření pověřen orgánem nebo vedoucím zaměstnancem příslušným k vyřízení stížnosti nebo petice (dále jen „osoba provádějící šetření“).

Článek 2 Vymezení pojmů a kompetencí

1. Stížnost se pro účely této směrnice rozumí podání, kterým stěžovatel sděluje své výhrady, připomínky, námitky, podněty ve věcech týkajících se členů akademické obce a dalších zaměstnanců UP, k jejich jednání a jimi uplatňovaným postupům. O stížnost se nejedná, jestliže podání splňuje náležitosti petice, případně náležitosti pro zahájení řízení podle zvláštních právních předpisů.
2. Peticemi se v souladu s §1 odst. 1 zákona o právu petičním rozumí žádosti, návrhy či stížnosti ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu UP, kterými se jednotlivec sám nebo společně s jinými písemně obrací na její orgány.
3. Stížnosti a petice se posuzují podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na jejich označení.

Část II Stížnosti

Článek 3 Způsob podání

1. Stížnost může být podána ústně nebo ve fyzické či elektronické podobě.
2. Stížnosti podávané ústně se vyřizují v daném okamžiku a na daném místě. Jestliže tento postup nelze uplatnit (zejména z důvodu nejednoznačné nebo omezené příslušnosti příjemce stížnosti k jejímu vyřízení), informuje příjemce stížnosti stěžovatele o dalších možných způsobech podání

stížnosti a poskytne mu informace k protokolární formulaci písemné stížnosti anebo zprostředkování přijetí stěžovatele orgánem nebo zaměstnancem příslušným k vyřízení stížnosti.

3. Protokolárně formulovanou stížností se rozumí zápis o jednání se stěžovatelem obsahující datum podání stížnosti, jméno a adresu stěžovatele, jméno adresáta a příjemce, identifikaci nebo popis objektu stížnosti, stručné vylíčení všech rozhodujících skutečností, jméno a podpis zaměstnance, který protokol vyhotovil, podpis stěžovatele. Vzor protokolu je přílohou č. 1 této směrnice.
4. Stěžovatel obdrží stejnopis protokolu, jestliže o něj požádá.

Článek 4 Vyřizování

1. Za řádné a včasné vyřízení stížnosti je odpovědný orgán nebo zaměstnanec příslušný k jejímu vyřízení.
2. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo při provádění šetření uváděno, je osoba provádějící šetření povinna této žádosti vyhovět.
3. Osoba provádějící šetření je povinna prošetřit všechny skutečnosti uvedené ve stížnosti. Považuje-li to za vhodné a účelné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci (dále jen „osoby dotčené“). O ústních jednáních vyhotoví zápis, který obsahuje alespoň jména osob jednání zúčastněných, stručný popis průběhu a výsledku jednání a záznam o tom, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis potvrzují účastníci jednání svým podpisem. Odmítne-li některý z účastníků zápis podepsat nebo nesouhlasí-li s jeho obsahem, do zápisu se o tom provede záznam s uvedením důvodu. Od ústního jednání může osoba provádějící šetření upustit a dotčené osoby vyzvat, aby se k věci písemně vyjádřily. Vyjádření obsahuje náležitosti uvedené v čl. 3 odst. 3.
4. Stížnost musí být vyřízena do šedesáti dnů ode dne jejího doručení orgánu nebo zaměstnanci příslušnému k jejímu vyřízení. Uvedená lhůta není dotčena podáním stížnosti orgánu nebo osobě příslušné k jejímu vyřízení.
5. Lhůtu uvedenou v odstavci 4 lze výjimečně prodloužit, jestliže v jejím průběhu objektivně nelze zajistit podklady potřebné pro řádné vyřízení stížnosti. O prodloužení lhůty se stěžovatel prokazatelně vyrozumí nejpozději čtrnáct dnů před jejím uplynutím. Prodloužená lhůta nesmí přesáhnout třicet dnů.
6. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, učiní orgán nebo vedoucí zaměstnanec příslušný k jejímu vyřízení bez zbytečného odkla-

du opatření nezbytná k nápravě včetně k tomu odpovědné osoby. O výsledku šetření a o opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam. Pokud o to stěžovatel požádá, je o výsledku šetření vyrozuměn, a to i tehdy, je-li stížnost shledána nedůvodnou.

7. Má-li stěžovatel za to, že jím podaná stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat rektora UP o přezkoumání způsobu jejího vyřízení. Žádost o přezkoumání vyřízení stížnosti příp. opakovaná stížnost je věcně i formálně přezkoumána za účelem ověření správnosti jejího vyřízení. Jestliže v téže věci nejsou uvedeny nové skutečnosti a formálním a věcným přezkoumáním se osvědčí správnost vyřízení původní stížnosti, příjem podání se nepotvrdí a stížnost se neprošetřuje. Lhůta podle odstavce 4, případně odstavce 5 začíná běžet ode dne podání žádosti o přezkoumání původní stížnosti nebo ode dne podání opakované stížnosti.
8. Jestliže je stížnost natolik nekonkrétní, že nepodává dostatek údajů k samotnému zahájení šetření nebo obsahuje obecnou a neadresnou kritiku, na kterou je možné reagovat opět jen obecně, je orgán nebo zaměstnanec příslušný k vyřízení stížnosti oprávněn stížnost odložit bez jejího šetření; důvody tohoto postupu uvede v protokolu, který je archivován jako součást stížnosti. Stěžovatele o tom uvědomí.

Článek 5 Evidence

1. Sekretariáty orgánů a vedoucích zaměstnanců vedou o stížnostech samostatný a od evidence ostatní došlé pošty oddělený přehled. Z evidence stížností musí vyplývat:
 - a) datum doručení,
 - b) jméno, příjmení a adresa stěžovatele, nejde-li o podání anonymní,
 - c) identifikace adresáta,
 - d) identifikace příjemce,
 - e) objektem stížnosti a věcné hledisko pro hodnocení obsahu a charakteru stížnosti,
 - f) datum a orgán nebo zaměstnanec, kterým byla stížnost předána k vyřízení nebo přezkoumání,
 - g) odůvodněnost, částečnou odůvodněnost nebo neodůvodněnost stížnosti, tj. výsledek jejího šetření,
 - h) výčet opatření přijatých k zajištění nápravy a způsob kontroly jejich provedení,
 - i) datum vyřízení stížnosti a datum zpracování zprávy o výsledku šetření,
 - j) datum a způsob seznámení stěžovatele o výsledcích šetření, jestliže o to stěžovatel požádá.

- Ústřední evidenci všech stížností za celou UP zajišťuje OIAK UP. Zprávy o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech (obsahující všechny požadované evidenční údaje) za uplynulé pololetí mu předává orgán nebo zaměstnanec příslušný k vyřízení stížností do 15. července běžného kalendářního roku a do 15. ledna následujícího kalendářního roku anebo OIAK UP v těchto termínech informuje, že ve sledovaném období stížnosti evidovány nebyly.

Článek 6

Anonymní stížnost a její vyřizování

- Povinnost vyřízení a přezkoumání se vztahuje i na stížnosti anonymní.
- Anonymní stížnosti jsou registrovány v rámci běžné evidence stížností. Je-li v průběhu šetření zjištěno, že je již evidovaná stížnost anonymní (korespondence zaslaná stěžovateli je nedoručitelná, nebo osoba, jejíž jméno je uvedeno pod stížností, není autorem stížnosti), označí se v evidenci jako anonymní dodatečně.
- Jestliže je anonymní stížnost natolik nekonkrétní, tj. nepodává dostatek údajů k samotnému zahájení šetření, případně se jedná o natolik obecnou a neadresnou kritiku, na kterou by bylo možno reagovat opět jen všeobecně, postupuje se podle čl. 4 odst. 8.

Část III Petice

Článek 7

Přijímání a evidence

- Pro evidenci přijatých petic se uplatní obdobný administrativní postup jako pro evidenci stížností podle čl. 5. Evidence obsahuje tyto údaje:
 - datum doručení petice,
 - jméno, příjmení a adresu podatele,
 - identifikaci adresáta petice,
 - stručný obsah petice,
 - datum a způsob vyřízení petice.
- Nepatří-li věc do působnosti UP, orgán nebo zaměstnanec příslušný k vyřízení petice ji do pěti

dnů postoupí příslušnému státnímu orgánu; podatele o tomto postupu informuje. Příjem petice doručené poštou se podatelí písemně potvrdí do pěti dnů od jejího přijetí.

Článek 8

Vyřizování petice

- Je-li obsahem podání stížnost, žádost, případně jiné podání směřující k zahájení správního či jiného řízení, postupuje se podle příslušných právních předpisů. Zahájení řízení se oznamuje podatelí.
- Z podané petice se přešetřují všechny údaje, které se vztahují k jejímu předmětu. K obsahu petic, které zasahují do plnění povinností uložených orgánům činným v trestním řízení, se nepřihlíží.
- Petice se vyřizují v souladu s ust. § 5 odst. 3 zákona o právu petičním.

Článek 9

Zápis o projednání petice

- Orgán nebo zaměstnanec příslušný k vyřízení petice zajistí vyhotovení zápisu o projednání petice nebo ústním vysvětlení, v němž jsou uvedeny zejména tyto údaje:
 - datum a místo jednání,
 - osoby, které se jednání zúčastnily,
 - konkrétní předmět jednání,
 - vyjádření jednotlivých osob k předmětu jednání.
- Zápis podepíše osoby, které se jednání zúčastnily, a osoba, která zápis vyhotovila. Odmítne-li některá z osob, jež se jednání zúčastnily, zápis podepsat, poznamená se to do zápisu a uvede se důvod odmítnutí.

Článek 10

Odpověď na petici

Orgán nebo vedoucí zaměstnanec příslušný k vyřízení petice je povinen obsah petice posoudit v souladu s čl. 2 odst. 3 a do třiceti dnů ode dne doručení podatelí písemně odpovědět. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.

Část IV

Článek 11

Závěrečná a zrušovací ustanovení

1. Touto směrnicí se ruší směrnice rektora UP č. B3-2/2000 ze dne 19. 1. 2000 o vyřizování stížností, oznámení, podnětů a peticí a zabezpečení jejich ústřední evidence na UP.
2. Postup při přijímání, projednávání a vyřizování stížností a petic výslovně neuvedený a neupravený v této směrnici se řídí zvláštními právními předpisy, tj. zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
3. Tato směrnice nabývá platnosti dnem jejího podpisu rektorem UP a účinnosti dnem jejího zveřejnění na oficiálních internetových stránkách UP, tj. druhým dnem od nabytí platnosti.

V Olomouci dne 4. července 2008

Prof. RNDr. Lubomír Dvořák, CSc., v. r.
rektor

Příloha č. 1: Protokol o jednání při ústně podávané stížnosti

