

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ, EVIDOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTŮ

Obsah:

- I. Úvodní ustanovení
- II. Základní pojmy
- III. Příjem a evidence Stížností
- IV. Vyřizování Stížností
- V. Lhůty
- VI. Doručování
- VII. Závěrečná ustanovení

I. Úvodní ustanovení

Účelem těchto "Pravidel pro přijímání, evidování a vyřizování stížností, oznámení a podnětů " (dále jen Pravidla) je stanovit v souladu s Listinou základních práv a svobod, ust. § 16a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (dále jen zákon o svobodném přístupu k informacím) jednotný postup pro přijímání, evidování a vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

II. Základní pojmy

STÍŽNOST - je podání, jež vyjadřuje určitý projev nespokojenosti s něčím nebo s někým a týká se osobních zájmů osoby, která je učinila. Pro posouzení, zda se jedná o stížnost, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho označení osobou, která podání učinila.

ANONYMNÍ STÍŽNOST – je podání, jež neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele (dle č. III. č. 2. pís. b), a tudíž nebude prošetřena.

OZNÁMENÍ - je podání podané ve prospěch jiného.

PODNĚT - je podání, které sleduje širší společenský prospěch.

STĚŽOVATEL - je fyzická osoba, která podává Stížnost.

eSSL – Elektronický systém spisové služby.

III. Příjem a evidence stížností, oznámení a podnětů (dále jen „Stížnosti“)

1. Příjem Stížností

- a) Stížnosti přijímají všechna pracoviště KJM a následně vyřizují jen ty Stížnosti, které jim věcně přísluší. Zaměstnanec, který podání obdržel, posoudí, zda podání je Stížností ve smyslu těchto Pravidel.

- b) Ústní podání vyřídí neprodleně zaměstnanec, který je přijal a následně o něm informuje svého bezprostředního nadřízeného. Není-li stěžovatel spokojen se způsobem vypořádání ústní Stížnosti, přivolá zaměstnanec svého přímého nadřízeného. Není-li toto možné nebo není-li stěžovatel ani pak spokojen, požádá stěžovatele o sepsání písemné Stížnosti (viz. příloha č. 1), dle pís. e). Stejným způsobem postupuje i v případě, kdy stěžovatel trvá na vyřízení Stížnosti vedoucím zaměstnancem útvaru nebo ředitelkou KJM .
- c) O všech písemně podaných Stížnostech je informována ředitelka. Způsob vypořádání ředitelka schvaluje, případně o něm rozhoduje.
- d) Stěžovatelé své písemné Stížnosti zasílají poštou nebo je předávají osobně (viz příloha č. 1), popř. jiným způsobem (např. Datovou schránkou, e-mailem). Vždy musí obsahovat dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele (dle č. III. č. 2. pís. b)).
- e) V případě Stížnosti podané telefonicky si kontaktovaný zaměstnanec vyžádá identifikační údaj, tj. jméno a příjmení stěžovatele, adresu nebo číslo čtenářského průkazu a zpracuje záznam (viz. příl. č. 2). V případě, že stěžovatel požadované informace odmítne sdělit, bude s touto Stížností naloženo jako se Stížností anonymní dle článku VII. pís. b) těchto Pravidel.
- f) Pokud není z obsahu Stížnosti zřejmé, který útvar je k jejímu vyřízení příslušný, nebo její vyřízení náleží do působnosti více útvarů, rozhodne o způsobu vyřízení ředitelka.

2. Evidence Stížností

- a) Každou písemně podanou Stížnost nechá pracoviště, které ji přijalo, bezodkladně zaevidovat do spisové služby (eSSL daného pracoviště). Nemá-li zaměstnanec, který stížnost přijal, přístup ke spisové službě na svém pracovišti, zajistí evidenci v nejkratším možném termínu v Zákaznickém centru, pracovníci poboček u vedoucí útvaru poboček, případně v Zákaznickém centru (Koblišná 4). U každé podané Stížnosti musí být dodržen postup evidence dokumentů dle Spisového a skartačního řádu KJM.
- b) Evidence veškerých písemně a telefonicky podaných Stížností musí obsahovat zejména tyto základní údaje:
 - jméno a příjmení
 - adresa trvalého bydliště nebo číslo čtenářského průkazu
 - datum podání Stížnosti
 - předmět Stížnosti
- c) V případě zaevidování Stížnosti v Zákaznickém centru, případně přijme-li a zaeviduje zaměstnanec stížnost týkající se jiného pracoviště, jsou následně prostřednictvím spisové služby tyto Stížnosti předávány k vyřízení příslušnému útvaru (oddělení).

IV. Vyřizování Stížností

1. Společná ustanovení

- a) Všechny Stížnosti a skutečnosti v nich uvedené je nutno odpovědně a bez zbytečných průtahů prošetřit a vyřídit. Za vyřízení Stížnosti odpovídá vedoucí útvaru KJM, do jehož působnosti předmět Stížnosti náleží.

- b) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, prošetřuje se Stížnost bez uvádění jména stěžovatele.
- c) Příslušný vedoucí útvaru je povinen prošetřit skutečnosti ve Stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž Stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Ústní jednání a místní šetření provedená při vyřizování Stížností se dokládají zápisem, který obsahuje jména zúčastněných, výčet zjištění a stručný popis průběhu a výsledku jednání, podpisy účastníků. Odmítne-li některý z účastníků zápis podepsat, uvede se to v zápisu s vysvětlením důvodu.
- ca) Pokud je ústním jednáním nebo místním šetřením dosaženo vyřízení Stížnosti a stěžovatel s tím souhlasí, lze v zápisu uvést samostatnou doložku, že stěžovatel souhlasí s tímto vyřízením a nežádá písemnou odpověď. Převzetí zápisu stěžovatelem musí být potvrzeno.
- d) Podává-li stěžovatel Stížnost v téže věci opakovaně, je nutné přezkoumat, zda původní Stížnost byla řádně prošetřena a vyřízena. O výsledku přezkoumání je nutno stěžovateli podat zprávu. Pokud stěžovatel i po přezkoumání podá tutéž Stížnost znovu a neuvede další nové skutečnosti, které by měly vliv na výsledek šetření, není nutno ji prošetřovat.
- e) Stížnost směřující ke kritice činnosti konkrétního zaměstnance prošetřuje jeho přímý nadřízený za účasti vedoucího útvaru. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení tomu zaměstnanci, jehož se kritika týká.
- f) Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile budou po jejím prošetření učiněna příslušná opatření k nápravě nebo bude stěžovateli zasláno písemné sdělení, jímž bude s patřičným odůvodněním vyrozuměn o tom, proč jeho Stížnosti nebylo vyhověno. O způsobu vyřízení podané Stížnosti musí být stěžovatel vždy v nezbytně nutném rozsahu písemně vyrozuměn, s výjimkou případů uvedených v čl. IV. č. 1 pís. ca) a čl. VII pís. b) Pravidel. Písemné vyrozumění - výsledek šetření Stížnosti je evidováno dle čl. III. bodu 2 pís. b) těchto Pravidel.

2. Stížnosti dle zákona o svobodném přístupu k informacím

- a) V případě stížnosti na postup při vyřizování žádostí o informace dle zákona č. 106/1999Sb., se postupuje dle tohoto zákona ¹⁾.

V. Lhůty

Stížnosti musí být prošetřeny a vyřízeny (poštou, elektronicky) včetně písemné odpovědi stěžovateli bezodkladně, nejdéle do 60 dnů ode dne, kdy byly zaevidovány v eSSL KJM. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení Stížnosti. Stěžovatel musí být s prodloužením lhůty vždy seznámen.


VI. Doručování

Písemnosti se doručují doporučenou poštou na adresu, kterou stěžovatel sdělí. Do vlastních rukou se doručuje písemnost, u níž hrozí, že by mohla být vydána jiné osobě, která má na věci protichůdný zájem.

VII. Závěrečná ustanovení

- a) Všichni zaměstnanci KJM jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování Stížností postupovat tak, aby byla každému občanu zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno. Současně musí být respektováno právo každého občana na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a právo na ochranu údajů o jeho osobě před jejich zneužitím ²⁾.
- b) Anonymní Stížnosti, pro jejichž vyřízení je KJM příslušná, se neprošetřují.
- c) Tato Pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance KJM.

V Brně 30.9.2019



Ing. Libuše Nivnická

ředitelka KJM

¹⁾ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění

²⁾ Listina základních práv a svobod, zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů

Vzory formulářů:

Příloha č. 1 - formulář: Stížnost podaná osobně stěžovatelem

Příloha č. 2 - formulář: Záznam o přijetí Stížnosti

Stížnost podaná osobně stěžovatelem
(vyplní osoba, která Stížnost podává)

Dne.....v.....hod.

se dostavil(a)

na útvar/pobočku.....

jméno.....Příjmení.....Titul.....

adresa trvalého bydliště nebo číslo čtenářského průkazu

.....

Text podávané Stížnosti:

V Brně dne

Podpis osoby,
která Stížnost podává

Záznam o přijetí Stížnosti
(vyplní zaměstnanec KJM, který Stížnost přijal)

Dne.....v.....hod.

telefonoval(a)

na útvar/pobočku.....

jméno.....příjmení.....titul.....

adresa trvalého bydliště nebo číslo čtenářského průkazu

.....

a podal(a) následující Stížnost:

V Brně

Podání Stížnosti přijal:

Datum:

Označení útvaru KJM:

Podpis zaměstnance, který Stížnost přijal: