

Účetní jednotka: Západočeské muzeum v Plzni

## SMĚRNICE č 17

upravující postup vyřizování stížností přijatých v Západočeském muzeu v Plzni

## **CL 1**

### ***Předmět a rozsah směrnice***

Tato interní směrnice vychází z platných předpisů upravujících problematiku evidování a vyřizování přijatých stížností, tj. určuje konkrétní postupy a zásady k vyřizování stížností v Západočeském muzeu v Plzni (dále jen ZČM).

## **ČI 2**

### ***Pojem stížnost***

1. Za stížnost se považuje podání osoby jejímž předmětem je upozornění na nevhodné chování zaměstnanců ZČM nebo externích pracovníků vykonávajících svoji činnost v prostorách ZČM na základě smluvního vztahu mezi ZČM a externí firmou nebo OSVČ.
2. Za stížnost se nepovažují podání ministerstev, jiných ústředních správních úřadů, místních orgánů státní správy a orgánů územní samosprávy, ostatních orgánů státní správy vykonávající specializovanou kontrolu, právnických a fyzických osob obsahující upozornění na nesprávnou činnost ZČM nebo hodnotící úroveň jím poskytovaných služeb.
3. Anonymní podání stížnosti není stížností ve smyslu této interní směrnice, ale je podnětem k výkonu dohledu či dozoru. Za anonymní stížnost se považuje stížnost, u které nelze doručit stěžovateli navazující přípis.
4. Anonymní podání se prošetřují pouze tehdy, jestliže obsahují konkrétní údaje o nezákonné činnosti nebo na základě rozhodnutí ředitele ZČM v Plzni.

## **Č1.3**

### ***Podání stížnosti***

1. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, tzn. nesmí být činěny proti stěžovateli žádné přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.
2. Stížnost lze podat písemně, ústně nebo elektronicky. O ústním podání stížností, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, se sepíše záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu.
3. Záznam ústního podání stížnosti musí obsahovat:
  - a) označení ZČM a osoby, která úkon provedla,
  - b) údaje umožňující identifikaci osob, které se zúčastnily jednání,
  - c) datum, místo a označení „STÍŽNOST“,
  - d) popis stížnosti,
  - e) doložku, že účastníci jednání byli se zápisem seznámeni,
  - f) podpisy všech zúčastněných osob,
  - g) v případě odmítnutí podpisu některého z účastníků jednání je nutno uvést důvod, nebo alespoň poznámku do záznamu

## **CL 4**

### ***Příjem stížnosti***

1. Písemnosti označené názvem „stížnost“ posoudí asistentka ředitele ZČM, zda nejde o jiný druh podání a pokud zjistí, že podání není stížností, sdělí tuto skutečnost řediteli ZČM a následně podateli, jak bylo jeho podání vyhodnoceno a jak s ním bude dále nakládáno.

## **Čl. 5**

### ***Evidence stížnosti***

1. Evidenci došlých a ústně podaných stížností zajišťuje asistentka ředitele ZČM tak, aby obsahovala minimálně tyto údaje:
  - a) číslo jednací
  - b) datum podání (den doručení stížnosti do ZČM)
  - c) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
  - d) označení předmětu stížnosti
  - e) komu a kdy byla stížnost předána k prošetření a vyřízení,
  - f) výsledek šetření (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná),
  - g) datum vyřízení.
2. Zaměstnanci ZČM jsou povinni předávat asistentce ředitele ZČM (v její nepřítomnosti internímu auditorovi) všechny přijaté stížnosti.
3. V rámci evidence stížnosti se zakládá spis, který se skládá zejména z:
  - a) podání stížnosti,
  - b) protokolů, záznamů, písemných vyhotovení rozhodnutí,
  - c) dalších písemností, které se vztahují k dané stížnosti,
  - d) příloh (důkazní prostředky, obrazové a zvukové záznamy a záznamy na elektronických médiích).
4. Každý spis musí být označen spisovou značkou. Spis musí dále obsahovat soupis všech svých součástí, včetně příloh, s určením data, kdy byly do spisu vloženy.

## **ČL 6**

### ***Vyřizování stížností***

1. Vyřizování stížností zajišťuje asistentka ředitele ve spolupráci se všemi pracovníky ZČM do jejichž působnosti předmět stížnosti náleží. Stížnost musí být prošetřena v rámci celého jejího obsahu.
2. Jednotlivá oddělení si samy, na základě žádosti o vyjádření, zabezpečí vlastní šetření té pasáže stížnosti, která spadá do jejich působnosti. O výsledku zjištění písemně informují asistentku ředitele (interního auditora), a to nejpozději do 5 pracovních dnů po obdržení žádosti o vyjádření.
3. Asistentka ředitele ZČM (v její nepřítomnosti interní auditor) zaznamená jednotlivé výsledky šetření do spisu, přezkoumá jejich důvěryhodnost (pravdivost) a případně si vyžádá doplňující stanovisko. V rámci prošetřování stížnosti je asistentka ředitele ZČM (v její nepřítomnosti interní auditor) oprávněna si vyžádat dokumenty související s obsahem stížnosti, vyslechnout osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

4. O výsledku kontroly stížnosti provede interní auditor zápis, se kterým seznámí jednotlivé pracovníky ZČM event. externí spolupracující osoby, kterých se stížnost týkala. Nedílnou součástí zápisu o výsledku kontroly stížnosti je určení, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení uvede interní auditor, o jaké skutečnosti, právní předpisy, závazné ustanovení aj. se opírá.
5. Pokud byla stížnost shledána nedůvodnou, může být zápis o výsledku kontroly nahrazen odpovědí stěžovateli, a to za předpokladu, že odpověď stěžovateli obsahuje náležitosti, které jsou uvedeny v čl. 6 odst. 4 této Směrnice.
6. Pokud byla stížnost shledána důvodnou (částečně důvodnou), je povinností odpovědného vedoucího pracovníka ZČM bezodkladně vyvodit přiměřené důsledky a přijmout opatření, která zabezpečí odstranění shledaných nedostatků. O přijatých opatřeních a nápravných prostředcích je povinen vedoucí oddělení písemně informovat asistentku ředitele ZČM, a to nejpozději do 5 pracovních dnů po seznámení se zápisem o výsledku kontroly stížnosti.
7. Na základě zápisu o výsledku kontroly stížnosti a přijatých opatření navrhuje interní auditor odpověď stěžovateli, kterou předkládá, včetně spisu řediteli ZČM ke schválení.
8. Po schválení odpovědi zabezpečí interní auditor její odeslání. Odpověď se stěžovateli zaslá doporučeným dopisem (dodejkou). Současně interní auditor předá kopii vyřízené stížnosti asistentce ředitele, která ji spolu s potvrzenou dodejkou založí do spisu.

## ČL 7

### *Další ustanovení o vyřizování stížnosti*

1. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
2. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podat stěžovateli zprávu. V případě, že opakovaná stížnost neobsahuje v téže věci nové skutečnosti, sdělí interní auditor stěžovateli, že se stížnost nebude dále přešetřovat. Odmítnutí přešetření opakované stížnosti musí být řádně odůvodněno a musí být odsouhlaseno ředitelem ZČM.
3. Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel. Ve všech případech musí být slyšeny osoby, proti kterým stížnost směřuje.
4. Vyřizováním stížnosti může být ředitelem ZČM pověřen i jiný zaměstnanec. Vyřizováním stížnosti nesmí být pověřen zaměstnanec, na kterého se stížnost vztahuje.
5. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti, která nejsou uvedena v celém rozsahu v zápisu o výsledku kontroly stížnosti, sepíše interní auditor, případně odpovědný zaměstnanec prošetřující stížnost, zápis, který musí obsahovat:
  - a) jména všech osob, které se jednání zúčastnily,
  - b) stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání,
  - c) doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni,
  - d) podpisy všech zúčastněných osob,
  - e) v případě odmítnutí podpisu některého z účastníků jednání uvést důvod, nebo alespoň poznámku do záznamu

## **CL8**

### ***Lhůty pro vyřizování stížností***

1. Stížnost musí být zpravidla vyřízena do 25 pracovních dnů ode dne jejího doručení do ZČM. Stanovenou lhůtu lze překročit pouze se souhlasem ředitele ZČM, přičemž maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 kalendářních dní ode dne jejího doručení do ZČM. O vyřízení stížnosti musí být v této lhůtě stěžovatel vyrozuměn.
2. Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace nebo orgánu, musí být postoupena příslušnému subjektu ihned po jejím obdržení. Současně o tom musí být stěžovatel vyrozuměn.

## **Cl. 9**

### ***Práva a povinnosti ředitele ZČM***

1. Ředitel ZČM kontroluje přijímání, evidenci a vyřizování stížností.
2. Ředitel ZČM odpovídá za vytvoření podmínek pro správné a včasné vyřizování stížností.
3. Za průtahy a formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě a za zákroky proti stěžovateli proto, že podal stížnost, je ředitel ZČM povinen proti provinilým zaměstnancům vyvodit důsledky.

## **Čl. 10**

### ***Ostatní povinnosti***

1. Interní auditor je povinen sledovat řádné plnění uložených nápravných opatření a navrhopvat vyvození důsledků proti osobám, které jsou odpovědny za jejich nesplnění.
2. Interní auditor je povinen vypracovat do 31. 1. následujícího roku zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozbohem jejich obsahu, příčin zjištěných závad a přijatých opatření. Dále interní auditor zhodnotí účinnost přijatých opatření a dodržování ustanovení této Směrnice v ZČM. Hodnotící zprávu předkládá interní auditor řediteli ZČM.
3. O všech doručených stížnostech musí být neprodleně informován ředitel ZČM, aby mohl stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.

Tato interní směrnice nabývá účinnosti dnem jejího podpisu ředitelem ZČM.  
V Plzni dne 19. července 2010

  
PhDr. František Frýda  
ředitel ZČM Plzeň

