

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ, EVIDOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Obsah:

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

Příloha č. 1 - formulář: Stížnost podaná osobně stěžovatelem

Příloha č. 2 - formulář: Záznam o přijetí stížnosti

Příloha č. 3 - formulář: Evidenční list

Příloha č. 4 – licenční smlouva

I. Úvodní ustanovení

Účelem těchto „Pravidel pro přijímání, evidování a vyřizování stížností“ (dále jen Pravidla) je stanovit v souladu s čl. 18 Listiny základních práv a svobod, ust. § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen správní řád), 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.

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, a tudíž nebude prošetřena.

STĚŽOVATEL - je fyzická osoba, která podává stížnost a dosáhla věku 18 let.

OZNÁMENÍ - je stížnost podaná ve prospěch jiného.

PODNĚT - je stížnost, kterou se sleduje širší společenský prospěch.

III. Příjem a evidence stížností

1. Příjem stížností

- a) Stížnosti přijímá asistentka ředitele Hvězdárny a planetária Brno, příspěvkové organizace. Po obdržení podání posoudí, zda podání je stížností ve smyslu těchto Pravidel, ředitel organizace.
- 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 dle pís. e). Stejným způsobem postupuje i v případě, kdy stěžovatel trvá na vyřízení stížnosti ředitelem Hvězdárny a planetária Brno.
- c) Každá písemně podaná stížnost se eviduje na sekretariátě Hvězdárny a planetária Brno a to neprodleně od jejího obdržení.
- d) Stížnosti se zakládají v samostatném spise.
- e) O všech písemně podaných stížnostech je informován ředitel. Způsob vypořádání ředitel schvaluje, případně o něm rozhoduje.
- f) Stěžovatelé své písemné stížnosti zasílají poštou nebo je předávají osobně, popř. jiným způsobem (např. faxem, e-mailem...). V případě, že stěžovatel podání stížnosti učiní ústně a lze ji ihned vyřídit, učiní tak odpovědný zaměstnanec neprodleně 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 stížnost není možné hned vyřídit, nebo není-li stěžovatel ani pak spokojen, případně trvá na vyřízení stížnosti přímo ředitelem, požádá stěžovatele o sepsání písemné stížnosti a poskytne k tomu stěžovateli příslušný tiskopis (viz příloha č. 1). V případě stížnosti podané telefonicky si kontaktovaný zaměstnanec vyžádá jméno, příjmení a adresu stěžovatele a zpracuje úřední záznam. V případě, že stěžovatel požadované informace odmítne sdělit, bude s touto stížností naloženo jako se stížností anonymní dle č. VII. písm. c) těchto Pravidel.

2. Evidence stížností

- a) Příjem stížností a jejich samostatně vedenou evidenci provádí zaměstnanec, který zabezpečuje spisovou agendu Hvězdárny a planetária Brno. U každé podané stížnosti musí být dodržen postup evidence došlé pošty.
- b) Evidence veškerých podaných stížností musí obsahovat zejména tyto základní údaje:
 - jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
 - datum podání stížnosti,
 - předmět stížnosti,
 - kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení,

- výsledek šetření stížnosti.

IV. Vyřizování stížností

1. Společná ustanovení

- a) Všechny stížnosti a skutečnosti v nich uvedené je nutno odpovědně, hospodárně a bez zbytečných průtahů prošetřit a vyřídit. Za vyřízení stížnosti odpovídá ředitel.
- b) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, prošetřuje se stížnost bez uvádění jména stěžovatele.
- c) 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. Pokud je ústním jednáním nebo místním šetřením dosaženo vyřízení stížnosti a stěžovatel s tím souhlasí, lze v zápise uvést samostatnou doložku, že stěžovatel souhlasí s tímto vyřízením a nežádá písemnou odpověď. Převzetí zápisu stěžovatelem musí být potvrzeno.
- d) Stížnost směřující ke kritice činnosti konkrétního zaměstnance prošetřuje jeho přímý nadřízený za účasti ředitele. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení tomu zaměstnanci, jehož se kritika týká.
- e) 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.
- 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. Písemné vyrozumění - výsledek šetření stížnosti je evidováno dle bodu 2, pís. b) těchto Pravidel.

2. Stížnosti dle zákona o svobodném přístupu k informacím

- a) Jako stížnosti podle těchto Pravidel se přijímají také stížnosti na postup při vyřizování žádostí o informace dle zákona o svobodném přístupu k informacím. Při jejich vyřízení se postupuje dle zákona o svobodném přístupu k informacím a přiměřeně se použijí ustanovení článků III., IV. odst. 1., V., VI., a VII. Pravidel.

- b) Pokud povinný subjekt stížnosti dle písm. a) zcela nevyhoví, předloží ji spolu se spisovým materiálem do 7 dnů ode dne doručení nadřízenému orgánu, který o stížnosti rozhodne.

V. Lhůty

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

VI. Doručování

Písemnosti se doručují pouze 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, či nařídí-li to oprávněná úřední osoba.

VII. Závěrečná ustanovení

- a) Všichni zaměstnanci Hvězdárny a planetária Brno 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.¹⁰⁾
- b) Anonymní stížnosti se neprošetřují.
- c) Tato Pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance Hvězdárny a planetária Brno.

Přehled platné legislativy:

1. Ústavní zákon č. 23/1991 Sb., kterým se uvozuje Listina základních práv a svobod, v platném znění
2. Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění
3. Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění
4. Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění

Příloha č. 1

Stížnost podaná osobně stěžovatelem

(vyplní osoba, která stížnost podává)

Jméno..... příjmení.....

adresa trvalého bydliště.....

Text podávané stížnosti:

V Brně dne

Podpis osoby,
která stížnost podává

Příloha č. 2

Záznam o přijetí stížnosti

(vyplní zaměstnanec, který stížnost přijal)

Dne.....v.....hod. se dostavil(a)
na.....
jméno.....příjmení.....titul.....
adresa trvalého bydliště

a podal (a) následující stížnost:

V Brně

Podpis osoby,
která stížnost podává

Příloha č. 4

LICENČNÍ SMLOUVA

uzavřená v souladu s ust. § 14a zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), a ust. § 46 a násl. zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“)

Smluvní strany:

Hvězdárna a planetárium Brno, příspěvková organizace

se sídlem Kraví hora 2, 616 00 Brno
zastoupená Mgr. Jiřím Duškem, ředitelem
IČ: 00101443
DIČ: CZ00101443
(dále jen „poskytovatel“) na straně jedné

a

(fyzická osoba)

jméno a příjmení:

datum narození:

bydliště:

(dále jen „nabyvatel“) na straně druhé

nebo

(právní osoba):

obchodní firma/ zapsána v obchodním rejstříku soudu v, oddíl....., vložka ...

se sídlem:

zastoupená:

IČ:

DIČ:

(dále jen „nabyvatel“) na straně druhé

Čl. 1

Předmětem smlouvy je poskytnutí informace o (dále jen „informace“) na základě žádosti o poskytnutí informace dle Zákona.

Čl. 2

1. Informace dle čl. 1 této smlouvy je předmětem ochrany autorského práva. Poskytovatel prohlašuje, že k informaci vykonává majetková práva a je oprávněn poskytnout nabyvateli licenci dle čl. 2 odst. 2 této smlouvy.
2. Poskytovatel nabyvateli poskytuje oprávnění k výkonu práva informaci užití k následujícím způsobům užití¹:.....
v rozsahu²:.....

¹ licence může být poskytnuta ke způsobům užití uvedeným v § 12 AZ

² licence může být poskytnuta v rozsahu omezeném nebo neomezeném - viz § 50 odst. 2 a 3 AZ

3. Licence je poskytována jako nevýhradní. Poskytovatel je nadále oprávněn užívat informaci způsobem, ke kterému licenci udělil, jakož i k poskytnutí licence třetím osobám.

nebo

3. Licence je poskytována za podmínek uvedených v § 14a odst. 4 Zákona jako výhradní, a to z důvodu³
.....
Poskytovatel nesmí poskytovat licenci třetí osobě. Poskytovatel je však oprávněn sám vykonávat práva užívat informaci způsobem, ke kterému licenci udělil. Nabyvatel prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním obsahu této smlouvy v souladu s ustanovením § 5 odst. 1 písm. h) Zákona.
4. Nabyvatel může licenci poskytnout třetí osobě na základě podlicenční smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem poskytovatele.

Čl. 3

Smluvní strany se dohodly, že licence podle této smlouvy se poskytuje bezúplatně.⁴

nebo

Smluvní strany se dohodly, že nabyvatel zaplatí poskytovateli za poskytnutí licence podle této smlouvy odměnu ve výši Kč, a to do 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy.⁴
V případě prodloužení nabyvatele se zaplacením odměny se nabyvatel zavazuje zaplatit poskytovateli úrok z prodloužení ve výši za každý den prodloužení.

Čl. 4

1. Licence dle této smlouvy se poskytuje na dobu od do Smluvní strany si mohou sjednat případné prodloužení licence písemným dodatkem k této smlouvě.

nebo

1. Licence dle této smlouvy se poskytuje na dobu neurčitou. Nabyvatel i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu vypovědět bez udání důvodů. Výpovědní lhůta je tříměsíční a počíná běžet prvního dne měsíce, následujícího po doručení výpovědi.
2. Po ukončení účinnosti této smlouvy je nabyvatel povinen zdržet se užívání předmětu licence dle této smlouvy.

Čl. 5

1. Pokud nabyvatel poruší některé ustanovení této smlouvy, je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit. Smlouva se ruší dnem doručení odstoupení nabyvateli.

³ v souladu s § 14a odst. 4 Zákona může poskytovatel poskytnout výhradní licenci pouze tehdy, je-li výhradní licence pro další šíření poskytnuté informace nezbytná a je-li to ve veřejném zájmu

⁴ smlouvy se sjednávají zpravidla jako bezúplatné, ve výjimečných případech (stanoví-li tak zvláštní právní předpis nebo licenční smlouva kterou je poskytovatel vázán) se za oprávnění informaci užít sjednává odměna; v případě bezúplatné smlouvy statutární město Brno může požadovat úhradu nákladů podle § 17 Zákona

2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Další práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy se řídí § 46 a násl. AZ.
4. Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, obě s platností originálu, z nichž po jednom obdrží poskytovatel a po jednom nabyvatel.

Za poskytovatele:

Za nabyvatele:

V Brně dne.....

V dne.....