



č. j.: VÚVeL 1386/2023

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ NÁVRHŮ, PODNĚTŮ, STÍŽNOSTÍ NA VÚVEL

v souladu s implementací opatřením č. 01 „Podpora podmínek pro možnost podání stížností nebo připomínek k řešení. I.1.2. – T1.2. dle Akčního plánu HRS4R 2022-2026.

Zpracoval	Útvar sekretariát ředitele
Vydal	Ing. Jiří Kolísek
Počet stran	5 stran
Schválil	MVDr. Martin Faldyna, Ph. D.
Originál uložen	Útvar sekretariát ředitele
Elektronická podoba uložena	Útvar sekretariát ředitele
Účinnost od	15. 3. 2023
Tento interní dokument ruší	----- nový dokument

Tento dokument stanoví pravidla pro přijímání a vyřizování návrhů, podnětů, stížností, petic a žádostí adresovaných Výzkumnému ústavu veterinárního lékařství, v. v. i. (VÚVeL). Tato pravidla mají povahu doručeného postupu při podání a s návaznými kroky při jejich zpracování i vyřizování.

Podávání návrhů, podnětů a stížností je vnímáno jako jeden z možných způsobů zjišťování informací o stavu fungování ústavu. Jedná se o získávání nepřímých informací, které ve vazbě na jejich vyhodnocení, přispívají k možné nápravě nebo zlepšování. Níže popsané postupy, podmínky a struktura vyřizování, zpřehledňuje proces podávání zpětné vazby ze strany zaměstnanců, zákazníků, partnerů nebo ostatních osob.

Pro účely tohoto dokumentu se rozumí:

podnět, návrh – podání, které sleduje veřejný zájem a jež má objektivní důvody a vztahuje se obvykle k tématu se širší problematikou, podání může obsahovat návrh na zlepšení současného stavu nebo upozornění na závady či nedostatky,

stížnost – podání, které se bezprostředně dotýká osobních zájmů podatele,

anonymní stížnost – podání, ve kterém není uvedeno alespoň příjmení podatele a adresa, nebo e-mailová, pro doručení korespondence,

**Důležité:**

V návaznosti na dále popsané formy podání, je především potřeba zdůraznit, že způsoby interní komunikace našich zaměstnanců a jejich zpětná vazba i v této oblasti, začíná vždy v rámci svých týmů, v okruhu nejbližších kolegů, dalších spolupracovníků a přímých vedoucích, případně vedoucích organizačních jednotek. Zde by mělo být adresováno podání zpětné vazby, dalších podnětů, připomínek nebo postoupit stížnost. V případě, že se na těchto místech nedaří svůj podnět adresovat, doporučujeme využít jeden z dále uvedených způsobů podání.

PODNĚTY, NÁVRHY

Podnět nebo návrh může být podán v oblasti odborné, provozní, organizační, na způsob poskytování služby, způsob komunikace, řízení nebo v oblasti personální práce. Podněty a návrhy jsou chápány jako upozornění k možnému zlepšení činností a postupů ve VÚVeL. Obsahují zpravidla návrhy či připomínky související s organizačními, provozními a výzkumnými činnostmi VÚVeL. Za návrh nebo podnět není považováno upozornění na závažný nedostatek.

Důležité:

Tento postup se nevztahuje na komunikaci s orgány státní a veřejné správy, organizačními složkami státu, poskytovateli dotací, kde formu podání a způsob vyřízení řeší příslušný právní předpis nebo požadavky dotačního titulu a konkrétní podmínky poskytovatele podpory.

Podání a přijímání podnětů, návrhů:

- 1) podněty a návrhy dle tohoto postupu je možno podat písemně nebo elektronicky,
- 2) podněty nebo návrhy je možné zasílat do emailové schránky: duverne@vri.cz,
- 3) pro nábor a výběrové řízení je možné návrhy a podněty adresovat na adresu: nabor@vri.cz,
- 4) podněty nebo návrhy v písemné formě možné vložit do schránky důvěry, přístupné v budově 1. pavilonu (první patro) před vstupem na sekretariát ředitele, prostřednictvím podatelny, nebo zaslat na adresu:

Výzkumný ústav veterinárního lékařství, v. v. i.,
podatelna Hudcova 296/70, 621 00 Brno.
Identifikátor datové schránky: 3gsnh8r
IČO: 0027162 DIČ: CZ0027162

Elektronická adresa podatelny: podatelna@vri.cz,
Telefonické spojení: 533 332 033
Úřední hodiny podatelny:
pondělí až pátek 9:00 - 13:00 hod.

Podněty nebo návrhy přijímají následující osoby:

- 1) ředitel/ka VÚVeL, ve funkci: MVDr. Martin Faldyna, Ph. D.
- 2) interní auditor/ka, ve funkci: Irena Smrčková, MSc.
- 3) tiskový/ tisková mluvčí, ve funkci: MVDr. Jan Bernardy, Ph. D.

Odpovědná osoba podnět zaeviduje a odešle ve lhůtě 5 pracovních dnů od jeho doručení vyrozumění zadavateli o obdržení podnětu nebo návrhu.

Důležité:

U všech způsobů podání návrhů nebo podnětů platí, že uvede-li podávající osoba své jméno a totožnost, avšak požádá-li o jejich utajení, nesmí být žádné údaje umožňující jeho identifikaci sděleny. Z návrhu či



podnětu se pro účely vyjádření, postoupení a případnou další administrativní manipulaci pořizuje výpis neobsahující údaje o podávající osobě.

Projednání a vyřízení návrhu nebo podnětu:

Odpověď na podněty a návrhy se vyřizují bez zbytečných odkladů, nejpozději však do 30 kalendářních dnů včetně. Spadá-li obsah podnětu nebo návrhu k vyřízení více příslušným pracovištím VÚVeL, může být postoupen k vyřízení tomu, do jehož agendy to směřuje.

Odpověď a způsob řešení podání:

- 1) odpověď na zaevidovaný podnět nebo návrh se zasílá podávající osobě na kontaktní adresu nebo způsobem, který sama vymezí. Není-li uvedeno jinak, zasílá se odpověď datovou schránkou, pokud ji má stěžovatel zřízenou, emailem nebo doporučeně na dodejku, která se po vrácení připojí ke spisu.
- 2) odpověď na přímý dotaz tazateli, písemně nebo elektronicky na adresu uvedenou jako kontaktní
- 3) s anonymním návrhem či podnětem je nakládáno s ohledem na vážnost oznámení, vždy je posouzen obsah sdělení a dle významnosti je zvážen způsob dalšího řešení.

Posuzuje se relevantnost, závažnost, či důležitost podnětu nebo návrhu a s přihlédnutím k aktuální situaci, a dostupných prostředků a možností řešení se tazateli odpovídá.

STÍŽNOSTI

Stížnost je vnímána jako vyjádřená nespokojenost se způsobem poskytování: konkrétní informace, služby nebo činnosti. Stížnost může být podána v oblasti odborné, provozní, organizační, na způsob poskytování služby, způsob komunikace, řízení a pracovních podmínek. Stížnost je chápána jako příležitost k ověření stavu situace, jejího zlepšení, případně nápravy. Stížnost musí být konkrétní, věcná. Na osoby podávající stížnost nesmí být negativně pohlíženo, oznamovatelé nesmí být postihováni.

Stížnosti ve věci, která byla opakovaně šetřena a u níž nebyly zjištěny nové skutečnosti zakládající důvod pro přijetí nových opatření, je možné odložit bez odpovědi poté, co bude ověřeno, že původní stížnost byla řádně prošetřena a vyřízena. O odložení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn. Shledá-li v rámci opakovaného šetření stížnosti nové skutečnosti, učiní o nich záznam, z něhož bude patrné, jaké skutečnosti vedly k přehodnocení dosavadního závěru. Stížnostmi nejsou podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, nebo předmětem správního řízení.

Podání a přijímání stížností:

- 1) stížnost je možno podat písemně, elektronicky nebo způsobem uvedeným níže,
- 2) stížnosti je možné zasílat do emailové schránky: duverne@vri.cz
- 3) pro nábor a výběrové řízení je možné stížnosti adresovat na adresu: nabor@vri.cz
- 4) stížnosti v písemné formě je možné vložit rovněž do schránky důvěry, přístupné v budově 1. pavilonu (první patro) před vstupem na sekretariát ředitele, prostřednictvím podatelny, nebo zaslat na adresu:



Výzkumný ústav veterinárního lékařství, v. v. i.,
podatelna Hudcova 296/70, 621 00 Brno.
Identifikátor datové schránky: 3gsnh8r
IČO: 0027162 DIČ: CZ0027162

Elektronická adresa podatelny: podatelna@vri.cz,
Telefonické spojení: 533 332 033
Úřední hodiny podatelny:
pondělí až pátek 9:00 - 13:00 hod.

Stížnosti přijímají následující osoby/interní organizace:

- 1) ředitel/ka VÚVeL, ve funkci: MVDr. Martin Faldyna, Ph. D.
- 2) VOS VÚVeL (Veterinární odborový svaz), předsedkyně MVDr. Kateřina Nedbalcová, Ph. D.

Odpovědná osoba stížnost zaeviduje a odešle osobě podávající stížnost ve lhůtě 5 pracovních dnů od jejího doručení vyrozumění o obdržení podnětu nebo návrhu.

Důležité:

U všech způsobů podání stížnosti platí, že uvede-li osoba podávající stížnost své jméno a totožnost, avšak požádá-li o jejich utajení, nesmí být žádné údaje umožňující jeho identifikaci sděleny. Z podnětu se pro účely vyjádření, postoupení a případnou další administrativní manipulaci pořizuje výpis neobsahující údaje o tazateli.

Projednání a vyřízení stížnosti:

Odpověď na stížnost se vyřizuje bez zbytečných odkladů, nejpozději však do 30 kalendářních dnů včetně. Spadá-li obsah stížnosti vyřízení více příslušným pracovištěm VÚVeL, může být postoupen k vyřízení tomu, do jehož agendy podmět směřuje.

Odpověď a způsob řešení podání:

- 1) odpověď na zaevidovanou stížnost se zasílá stěžovateli na kontaktní adresu nebo vymezeným způsobem ze strany stěžovatele. Není-li uvedeno jinak, zasílá se odpověď datovou schránkou, pokud ji má stěžovatel zřízenou, emailem nebo doporučeně na dodejku, která se po vrácení připojí ke spisu.
- 2) odpověď na přímý dotaz stěžovateli, písemně nebo elektronicky,
- 3) s anonymní stížností je nakládáno s ohledem na vážnost oznámení, vždy je posouzen obsah sdělení a dle významnosti je zvážen způsob dalšího řešení.

Posuzuje se relevantnost, závažnost, či důležitost podnětu nebo návrhu a s přihlédnutím k aktuální situaci, a dostupných prostředků a možností řešení se tazateli odpoví.

SPOLEČNÁ A ZÁVEREČNÁ USTANOVENÍ

Evidence a způsob záznamu při vyřizování stížností:

- 1) doručené stížnosti budou zaznamenány bez ohledu na způsob podání do spisové služby VÚVeL,

- 2) ke způsobu řešení stížnosti bude proveden písemný záznam (zápis) s datem řešení stížnosti, kdo byl řešitelem stížnosti a závěrem řešení, případně jaká byla přijata opatření, případně důvod nevyřešení stížnosti,
- 3) anonymní stížnosti (bez označení jména stěžujícího) se nezaznamenávají,
- 4) evidence stížností je vedena a zaznamenána v interní spisové službě,
- 5) informace k řešení stížnosti se zasílají stěžovateli na adresu uvedenou ve stížnosti.

Kontrola a sledování postupů

Informace o stanovených postupech jsou veřejně přístupné na internetových stránkách VÚVeL, a to v sekci: <https://www.vri.cz/ke-stazeni/> pod záložkou: Postup pro podávání návrhů a stížností na VÚVeL.

Stanovené postupy jsou průběžně monitorovány, aktualizovány a doplňovány dle získaných zkušeností z řešených případů a na základě dalších doporučení, které v souvislosti se systémem vyvstanou ze strany tazatelů nebo stěžovatelů. Změna navržených postupů je provedena dle návrhů odsouhlasených vedením ústavu.

Tento postup nabývá účinnosti od 15. 3. 2023.

Dne 6. 3. 2023


MVDr. Martin Faldyna, Ph.D.
ředitel VÚVeL