Příloha k Příkazu ministryně č. 4/2021

Obecné zásady pro vyřizování stížností a peticí

**OBSAH:**

**ČÁST PRVNÍ** **ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

Článek 1 Základní ustanovení

Článek 2 Předmět úpravy

Článek 3 Subjekty oprávněné k podání stížností a peticí

Článek 4 Příjem a evidence písemných stížností a peticí

**ČÁST DRUHÁ** **STÍŽNOSTI PROTI NEVHODNÉMU CHOVÁNÍ ÚŘEDNÍCH**

**OSOB NEBO PROTI POSTUPU MINISTERSTVA**

Článek 5 Podání stížnosti

Článek 6 Přijímání stížností a lhůty k jejich vyřízení

Článek 7 Příslušnost a postup při vyřizování stížností

Článek 8 Práva a ochrana stěžovatele při vyřizování stížností

Článek 9 Postup při vyřizování anonymních a opakovaných stížností

Článek 10 Vyřízení stížností

Článek 11 Podněty a jiná podání

**ČÁST TŘETÍ** **PŘEŠETŘENÍ ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ**

Článek 12 Přešetření způsobu vyřízení stížností

Článek 13 Přešetření způsobu vyřízení stížností vyřízených útvary

ministerstva

Článek 14 Přešetření způsobu vyřízení stížností ministerstvem jako

nadřízeným orgánem

**ČÁST ČTVRTÁ** **PETICE**

Článek 15 Vyřízení petice

**ČÁST PRVNÍ**

**ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

Čl. 1

**Základní ustanovení**

1. Účelem „*Obecných zásad pro vyřizování stížností a peticí*“ (dále jen „*Zásady*“) je stanovit jednotný postup pro přijímání, evidování a vyřizování stížností, podnětů a petic, které byly doručeny Ministerstvu práce a sociálních věcí (dále jen „*ministerstvo*“), jakož i postup při přešetření způsobu vyřízení stížností ministerstvem, podřízenými správními úřady, ministerstvem zřizovanými státními příspěvkovými organizacemi a veřejnými výzkumnými institucemi (dále jen „*orgány řízené ministerstvem“).* Všechna uvedená podání se posuzují bez ohledu na označení podle svého obsahu.
2. Zásady se nevztahují na stížnosti vyřizované podle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, na stížnosti vyřizované podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, a na stížnosti vyřizované podle zákona č. 106/1998 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
3. Zásady vychází ze zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*správní řád*“), kterým se řídí vyřizování stížností a žádostí o přešetření způsobu vyřízení stížností, a zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním (dále jen „*zákon o právu petičním*“).
4. Předpokladem pro uplatnění § 175 správního řádu a souvisejících ustanovení správního řádu o vyřizování stížností je skutečnost, že je dána působnost podle § 1 správního řádu, tedy, že se jedná o postup orgánů moci výkonné vykonávajících působnost v oblasti veřejné správy.
5. Veřejnou správou se ve smyslu správního řádu rozumí veškerá veřejnoprávní činnost správních orgánů směřující navenek vůči dotčeným fyzickým nebo právnickým osobám.
6. Podle § 175 správního řádu se neřeší podněty fyzických nebo právnických osob související výlučně s občansko-právními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými správními orgány a stížnosti, jejichž postup vyřízení je v celém rozsahu stanoven zvláštními právními předpisy (§ 1 odst. 2 správního řádu).
7. Vyřizování stížnosti ve smyslu § 175 správního řádu je postupem podle § 154 a násl. správního řádu, na jehož základě je možné přímo, obdobně nebo přiměřeně aplikovat rovněž další ustanovení správního řádu (§ 158 odst. 1 správního řádu). Při vyřizování je třeba dbát základních zásad činnosti správních orgánů (§ 2 až § 8 správního řádu).
8. Pro účely těchto Zásad se rozumí správními orgány ministerstvo, orgány řízené ministerstvem a jiné orgány veřejné moci vykonávající působnost v oblasti veřejné správy. Nadřízeným správním orgánem se rozumí ministerstvo nebo ministr.
9. Zaměstnancem se dle těchto Zásad rozumí zaměstnanec ve služebním poměru a zaměstnanec v pracovním poměru.
10. Zásady rovněž upravují povinnost jednotlivých věcně příslušných útvarů ministerstva označit každé podání vyřizované dle těchto Zásad příznakem „*stížnost*“ nebo „*petice*“, jakož i označit důvodnost stížnosti („*částečně důvodná*“, „*důvodná*“, „*nedůvodná*“, „*neposuzováno*“*),* v elektronickém systému spisové služby ministerstva.
11. Za stížnost je pro tyto účely považováno podání fyzické nebo právnické osoby obsahující výhrady proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany, včetně žádosti o přešetření způsobu vyřízení stížnosti, jejichž vyřízení dle platného organizačního řádu spadá do působnosti ministerstva.
12. Zásady jsou závazné pro ministerstvo a orgány řízené ministerstvem.

Čl. 2  
**Předmět úpravy**

1. Stížnosti jsou podání fyzických a právnických osob dotčených nevhodným chováním úředních osob nebo postupem správního orgánu podle správního řádu při výkonu působnosti v oblasti veřejné správy, jestliže správní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany. Nevhodným chováním se rozumí zejména takové osobnostní projevy úřední osoby, kterými porušuje § 4 odst. 1 správního řádu a které jsou v přímé souvislosti s výkonem jejich pravomocí a souvisí s výkonem veřejné správy.
2. Peticí se rozumí písemné podání, které obsahuje žádost, návrh či stížnost ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, a které má náležitosti stanovené zákonem o právu petičním.

Čl. 3

**Subjekty oprávněné k podání stížností a peticí**

1. Fyzické a právnické osoby nebo více těchto osob, jichž se činnost správního orgánu v jednotlivém případě dotýká (dále jen „*stěžovatel“ či „stěžovatelé*“), mají právo obracet se na správní orgán se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu dotčeného správního orgánu.
2. V případě stížnosti podané skupinou osob je možné podle § 154 správního řádu využít ustanovení § 35 správního řádu, jsou-li splněny podmínky tohoto paragrafu (společný zmocněnec a společný zástupce).
3. Podá-li stížnost osoba, která nebyla předmětem stížnosti sama dotčena, a nejedná se o zástupce ve smyslu § 31 a § 33 až § 35 správního řádu, je možné takové podání v individuálním případě pojmout jako podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti správního orgánu apod.
4. Obdobně se postupuje v případě, že stěžovatel zašle podání bez podpisu či s podpisem, ale bez uvedení adresy pro doručování a z podání nelze stěžovatele ani jiným způsobem identifikovat.
5. Při vyřízení podání uvedeného v odstavci 3 se nepostupuje podle § 175 správního řádu.
6. Fyzické a právnické osoby nebo více těchto osob, podává-li petici petiční výbor, mají právo obracet se na správní orgán s peticemi ve veřejném nebo jiném společném zájmu.

Čl. 4

**Příjem a evidence písemných stížností a peticí**

1. Centrální podatelna ministerstva zajistí předání podání
2. označeného jako „*stížnost*“ nebo posouzeného dle svého obsahu útvaru ministerstva, který vede řízení a do jehož věcné působnosti v souladu s vnitřními předpisy ministerstva patří problematika týkající se stížnosti (dále jen „*věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti*“).
3. označeného jako „*petice*“ odboru koordinace státní služby a právní podpory správních činností.
4. Stížnost eviduje věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti. Všechny stížnosti ministerstva jsou vedeny v elektronickém systému spisové služby ministerstva s příslušným příznakem.
5. Petice eviduje odbor koordinace státní služby a právní podpory správních činností v elektronickém systému spisové služby ministerstva s příslušným příznakem.

**ČÁST DRUHÁ**

**STÍŽNOSTI PROTI NEVHODNÉMU CHOVÁNÍ ÚŘEDNÍCH OSOB NEBO PROTI POSTUPU MINISTERSTVA**

Čl. 5

**Podání stížnosti**

1. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, které věci se týká a čeho se stěžovatel domáhá.
2. Stížnost lze podat písemně v listinné nebo v elektronické podobě, případně ústně do záznamu. V případě podání stížnosti prostřednictvím veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu nebo prostřednictvím jiných technických prostředků, například telefaxu, je nezbytné ji ve lhůtě 5 dnů doplnit způsobem uvedeným ve větě první, jinak se na stížnost hledí, jako by nebyla podána. To neplatí v případě podání učiněného prostřednictvím datové schránky.
3. Charakter podání posuzuje příslušný představený/vedoucí zaměstnanec věcně příslušného útvaru ministerstva k vyřízení stížnosti, případně jím pověřený zaměstnanec, který zajistí zařazení příslušného dokumentu do spisu, jenž bude zanesen do elektronického systému spisové služby ministerstva a bude dále veden jako tzv. „*stížnostní spis*“. Představený/vedoucí zaměstnanec věcně příslušného útvaru ministerstva k vyřízení stížnosti odpovídá za správnost zařazení do systému.
4. Pokud je při podání stížnosti zjištěno, že neobsahuje náležitosti kvalifikovaného podání uvedené v odst. 1, jejichž absence brání jejímu úspěšnému vyřízení, zaměstnanec věcně příslušného útvaru ministerstva k vyřízení stížnosti, který bude stížnost věcně vyřizovat, pomůže stěžovateli odstranit tyto nedostatky nebo jej vyzve k jejich odstranění v přiměřené lhůtě. Současně stěžovatele poučí, že pokud nedostatky, které by bránily dalšímu postupu neodstraní, stížností se dále nebude zabývat. Nedoplní-li stěžovatel požadované náležitosti, stížnost bude odložena bez dalšího opatření.
5. O ústně podané stížnosti sepíše zaměstnanec věcně příslušného útvaru ministerstva k vyřízení stížnosti, který bude stížnost věcně vyřizovat, úřední záznam o přijetí ústně podané stížnosti (dále jen „*Záznam*“), podepsaný stěžovatelem a jeho kopie bude předána stěžovateli v den, kdy byla stížnost podána.[[1]](#footnote-1)
6. U stížnosti podané skupinou osob, která si nezvolí společného zmocněnce, je možno vyřizovat stížnost s první podepsanou osobou, která bude o tomto postupu informována. Podle závažnosti věci je možno vyzvat prvního podepsaného, aby si dotčená skupina podávající stížnost v přiměřené lhůtě zvolila společného zmocněnce k usnadnění vyřizování stížností.
7. Stížnost se podává v českém jazyce nebo jazyce slovenském. Písemnosti vyhotovené v cizím jazyce musí stěžovatel předložit v originálním znění a současně v úředně ověřeném překladu do jazyka českého, pokud věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti nesdělí stěžovateli, že takový překlad nevyžaduje (§ 16 správního řádu).

Čl. 6

**Přijímání stížností a lhůty k jejich vyřízení**

1. Příjemcem stížnosti je ministerstvo, kterému byla stížnost zaslána nebo předána stěžovatelem písemně nebo v elektronické podobě, případně sdělena ústně, popř. postoupena jako správnímu orgánu věcně nebo místně příslušnému k jejímu vyřízení.
2. Lhůta stanovená v § 175 odst. 5 správního řádu pro vyřízení se počítá ode dne doručení podání správnímu orgánu, v jehož působnosti bude stížnost vyřízena. Při nedodržení lhůt lze podle § 6 odst. 1 správního řádu uplatnit ochranu proti nečinnosti (§ 80 správního řádu).
3. Bližší konkretizaci a výklad určení dne doručení stížnosti podané písemně, ústně nebo v elektronické podobě obsahuje Spisový řád a Skartační řád MPSV.[[2]](#footnote-2)
4. Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (§ 6 odst. 1 a 2 správního řádu), a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení ministerstvu. Vyrozumění o vyřízení stížnosti musí být v této lhůtě odesláno z ministerstva. Lhůtu 60 dnů lze překročit jen v případě, že v jejím průběhu nelze zajistit potřebné podklady k vyřízení, o čemž musí být stěžovatel písemně vyrozuměn. Stěžovatel je o prodloužení lhůty podle povahy věci informován buď předem před uplynutím lhůty 60 dnů anebo dodatečně společně s vyřízením věci s omluvou za nedodržení lhůty.
5. Věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení vede o stížnostech spis. Vedení spisu je upraveno v § 17 správního řádu a v zákoně č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů, a jeho prováděcích vyhláškách, a ve Spisovém řádu a Skartačním řádu MPSV.

Čl. 7

**Příslušnost a postup při vyřizování stížností**

1. Jestliže ministerstvo není příslušné k vyřízení stížnosti, postoupí ji útvar ministerstva, kterému byla stížnost předána k vyřízení, bez zbytečného odkladu usnesením příslušnému správnímu orgánu, a to postupem podle § 12 správního řádu. Usnesení o postoupení stížnosti se pouze poznamenává do stížnostního spisu. O postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele. Pokud se stížnost dotýká působnosti několika správních orgánů nebo více věcí, postupuje útvar ministerstva, kterému byla stížnost předána k vyřízení, obdobným způsobem.
2. Je-li stížnost doručena nebo přidělena organizačnímu útvaru ministerstva, který není věcně příslušný k jejímu vyřízení, je tento útvar povinen ji bez zbytečného odkladu písemně (elektronicky v případě elektronického podání – přes spisovou službu) postoupit věcně příslušnému útvaru ministerstva k vyřízení stížnosti.
3. Věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti je povinen bez zbytečného odkladu prověřit skutečnosti uvedené ve stížnosti a ve lhůtě stanovené v čl. 6 odst. 4 vyrozumět stěžovatele o výsledku šetření stížnosti nebo o dalším postupu.
4. V případě, že se stížnost bude týkat obsahově agendy několika útvarů ministerstva zároveň, bude věc vyřizovat ten útvar, jehož agendy se bude stížnost stěžejně týkat s tím, že útvary, jejichž problematiku je nutno v odpovědi rovněž řešit, podají vyřizujícímu útvaru k jeho žádosti příslušné stanovisko tak, aby stížnost byla řádně a komplexně ve stanovené lhůtě vyřízena. Bude-li nezbytné, aby problematiku řešil, z důvodu nutnosti šetření, obtížnosti, specifického řízení, pro které není možno ve lhůtě požadujícího útvaru vyhovět, jiný útvar ministerstva, vyžádá si tento útvar stížnost v dotčené části k vyřízení a následně přímo vyřídí. Původně vyřizující útvar v této části stížnost předá žádajícímu útvaru a vyrozumí o této skutečnosti stěžovatele.
5. Pokud dojde ke kompetenčním sporům o vyřízení stížnosti nebo její části mezi sekcemi ministerstva, rozhodující pravomoc k určení věcně příslušné sekce má ministr.
6. Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla ministerstvu zaslána pouze na vědomí, zaeviduje věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti a uloží ji bez vyrozumění stěžovatele.
7. Šetření vyřizování stížnosti proti nevhodnému chování úřední osoby podle § 175 odst. 1 správního řádu provádí její přímý nadřízený věcně příslušného útvaru ministerstva k vyřízení stížnosti. Stížnost nesmí být vyřizována úřední osobou, proti které směřuje, jí podřízeným zaměstnancem ani osobou, u níž jsou pochybnosti o její nepodjatosti.

Čl. 8

**Práva a ochrana stěžovatele při vyřizování stížností**

1. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt tím není dotčena (§ 175 odst. 2 správního řádu).
2. Stěžovatel nemá právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny konkrétní úkony, kterých se stížností domáhá.

Čl. 9

**Postup při vyřizování anonymních a opakovaných stížností**

1. Anonymní stížnost proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu je takové podání, z něhož nelze identifikovat doručovací adresu podatele, na niž by bylo možné stěžovateli odpovědět, a které lze vyhodnotit jako stížnost ve smyslu čl. 2, pokud upozorňuje na konkrétní nedostatky, jejichž odstranění si vyžaduje zásah orgánu veřejné správy.
2. Anonymní stížnost se dle jejího obsahu v individuálním případě může posoudit jako podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti správního orgánu apod.
3. Pokud se nepostupuje podle odstavce 2, lze anonymní stížnost bez prošetření založit, o čemž se učiní záznam do stížnostního spisu.
4. Opakovaná stížnost je podání, kterým stěžovatel vyjadřuje nespokojenost se způsobem vyřízení své předchozí stížnosti. Pokud stěžovatel neuvede v opakované stížnosti nové skutečnosti, které by mohly být posouzeny jako další nová stížnost, a věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti ověří, že předchozí stížnost byla řádně vyřízena, a její vyřízení bylo již přešetřeno dle čl. 12 až 14, podání bude založeno do stížnostního spisu bez dalšího opatření.

Čl. 10

**Vyřízení stížností**

1. Věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti je povinen řádně prošetřit všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska jiných útvarů ministerstva nebo správních orgánů, kterých se věc týká (§ 8 odst. 2 správního řádu), vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci (§ 175 odst. 4 správního řádu), případně požádá o písemné vyjádření těchto osob ke stížnosti či její části. Pokud bude obsah stížnosti nasvědčovat tomu, že lze na jejím základě zahájit řízení z moci úřední, může věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti postupovat podle ustanovení § 137 správního řádu.
2. Při vyřizování stížností se obdobně použijí ustanovení o vyloučení z projednávání a vyřizování věci podle § 14 správního řádu (§ 154 správního řádu).
3. Stěžovatel musí být vyrozuměn o vyřízení stížnosti. Při vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti postupuje věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti podle § 175 odst. 5 správního řádu. Z vyrozumění o vyřízení stížnosti musí být zřejmé, zda podaná stížnost byla shledána důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou. Věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti se v přípisu o vyřízení vypořádá se všemi body stížnosti a námitkami stěžovatele; sdělí jaká šetření provedl a jakými úvahami se při posuzování stížnosti řídil. V odůvodnění vyřízení věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti rovněž uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá.
4. Stížnost je vyřízena, pokud je stěžovateli odpovězeno na všechny její části, včetně informace o opatřeních přijatých k nápravě u důvodné nebo částečně důvodné stížnosti, a to v případě, že o takovou informaci stěžovatel požádá.
5. Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyrozumění o vyřízení stížnosti vypraveno či předáno k poštovní přepravě, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.
6. V odpovědi na stížnost nesmí být uvedeny skutečnosti, o kterých jsou zaměstnanci podle právních předpisů povinni zachovávat mlčenlivost k ochraně právem chráněných zájmů fyzických a právnických osob.[[3]](#footnote-3)
7. Důvodnou nebo částečně důvodnou stížností je taková stížnost, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že došlo k nesprávnému úřednímu postupu nebo že se úřední osoba chovala nevhodně.
8. Pokud stížnost byla shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do stížnostního spisu.
9. Věcně příslušný útvar ministerstva k vyřízení stížnosti podané podle § 175 správního řádu proti nevhodnému chování či nesprávnému postupu státního zaměstnance ministerstva je povinen vyrozumět dotčeného státního zaměstnance o výsledku jejího vyřízení a informaci o tomto vyrozumění předat státnímu tajemníkovi, nevyhradí-li si v konkrétním případě státní tajemník jiný postup.
10. Věcně příslušný útvar ministerstva, který vyřizoval stížnost, přidělí v elektronickém systému spisové služby Arsys.X příznak „*stížnost*“, jakož i údaj popisující důvodnost stížnosti („*částečně důvodná*“, „*důvodná*“, „*nedůvodná*“, „*neposuzováno*“).

Čl. 11

**Podněty a jiná podání**

1. Podání označené jako stížnost, které však podle obsahu není stížností, vyřizuje věcně příslušný útvar ministerstva.
2. Podnět, k jehož vyřízení není ministerstvo věcně příslušné, postoupí útvar ministerstva, kterému byl předán, příslušnému orgánu řízenému ministerstvem nebo jinému orgánu veřejné moci a současně vyrozumí podatele o postoupení podnětu.
3. V odpovědi na podněty nesmí být uvedeny skutečnosti, o kterých jsou zaměstnanci povinni zachovávat mlčenlivost k ochraně právem chráněných zájmů fyzických a právnických osob.[[4]](#footnote-4)

**ČÁST TŘETÍ**

**PŘEŠETŘENÍ ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ**

Čl. 12

**Přešetření způsobu vyřízení stížností**

1. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u ministerstva nebo u orgánu řízeného ministerstvem, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti (§ 175 odst. 7 správního řádu). Nadřízený správní orgán se posuzuje podle pravidel z hlediska uplatnění opravných prostředků, popř. dalších postupů podle správního řádu. Pro určení nadřízeného správního orgánu se použije ustanovení § 178 odst. 1 správního řádu. Pokud není možné určit příslušnost na základě těchto kritérií, platí § 178 odst. 2 správního řádu.
2. Stížnost podaná na způsob vyřízení stížnosti je žádostí o přešetření způsobu vyřízení stížnosti.
3. Je-li správnímu orgánu, který vyřizoval stížnost, doručen nesouhlas stěžovatele se způsobem jejího vyřízení, posoudí obsah jak po věcné a formální stránce, tak i z hlediska nových skutečností. Shledá-li důvod ke změně závěrů, vyrozumí o tom stěžovatele. V opačném případě oznámí stěžovateli, že neshledal důvody ke změně jím učiněných závěrů a předá jej k přešetření způsobu vyřízení stížnosti, včetně stížnosti a kopie stížnostního spisu nadřízenému správnímu orgánu.
4. Pokud je nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti doručen jak správnímu orgánu, který vyřizoval stížnost, tak i nadřízenému správnímu orgánu, postupuje se jako by stěžovatel požádal nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení stížnosti.
5. V rámci přešetření způsobu vyřízení stížnosti je nadřízený správní orgán oprávněn opatřit si nezbytné podklady a vyslechnout příslušné osoby. O vyslechnutí stěžovatele, případně jiných osob, se pořizuje protokol, jehož stejnopis či kopie se vydává rovněž vyslechnuté osobě. Pokud se stěžovatel na předvolání nedostaví, nelze jej předvádět a jeho stížnost může být založena bez dalšího šetření pro nedostatek součinnosti.
6. Nadřízený správní orgán přešetří řádně všechny skutečnosti uvedené ve stížnosti. V případě potřeby provede místní šetření, vyžádá si potřebné podklady a stanoviska.
7. Nadřízený správní orgán přešetří způsob vyřízení stížnosti bez zbytečných průtahů (§ 6 odst. 1 správního řádu) a ve lhůtě přiměřené okolnostem případu tak, aby všechny skutečnosti uvedené ve stížnosti mohly být řádně přešetřeny.
8. V případě, že stěžovatel poté, co způsob vyřízení stížnosti byl nadřízeným správním orgánem přešetřen a tento orgán výsledky předchozího šetření potvrdil, podá znovu stížnost shodného obsahu, lze stížnost založit bez dalšího šetření, nebyly-li shledány důvody ke změně výsledků předchozího vyřízení. Stěžovatel je o tom vhodným způsobem informován.

Čl. 13

**Přešetření způsobu vyřízení stížností vyřízených útvary ministerstva**

1. Podle pověření daného Organizačním řádem ministerstva věcně příslušný útvar ministerstva, který vyřizoval původní stížnost, přezkoumá žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti a připraví vyrozumění stěžovateli o způsobu vyřízení žádosti o přešetření vyřízení stížnosti, které předloží spolu se stížnostním spisem k podpisu ministrovi. V případě, že bylo zjištěno pochybení při vyřizování stížnosti, připraví a předloží k podpisu ministrovi rovněž návrh pokynu k přijetí opatření k nápravě.
2. Je-li žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti shledána nedůvodnou, ostatními stížnostmi stejného obsahu se ministerstvo již dále nezabývá. O tom je stěžovatel vhodným způsobem vyrozuměn.
3. Věcně příslušný útvar ministerstva, který vyřizoval žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti, přidělí v elektronickém systému spisové služby Arsys.X příznak „*stížnost*“, jakož i údaj popisující důvodnost stížnosti („*částečně důvodná*“, „*důvodná*“, „*nedůvodná*“, „*neposuzováno*“).

Čl. 14

**Přešetření způsobu vyřízení stížností vyřízených orgány řízenými ministerstvem**

1. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u orgánu řízeného ministerstvem[[5]](#footnote-5), nebyla řádně vyřízena, může požádat ministerstvo o přešetření způsobu vyřízení stížnosti podle § 175 odst. 7 správního řádu.
2. Orgán řízený ministerstvem je povinen bez zbytečného odkladu postoupit ministerstvu žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti spolu s vyjádřením a se stížnostním spisem.
3. K vyřízení žádosti o přešetření způsobu vyřízení stížnosti orgánem řízeným ministerstvem je příslušný organizační útvar ministerstva, do jehož věcné působnosti v souladu s vnitřními předpisy ministerstva spadá problematika stížností dotčená.
4. Věcně příslušný útvar ministerstva přezkoumá žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti a vyrozumí stěžovatele o způsobu vyřízení žádosti o přešetření vyřízení stížnosti.
5. V případě, že bylo zjištěno pochybení při vyřizování stížnosti, věcně příslušný útvar ministerstva bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě.
6. Je-li žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti shledána nedůvodnou, ostatními stížnostmi stejného obsahu se ministerstvo již dále nezabývá. O tom je stěžovatel vhodným způsobem vyrozuměn.
7. Vyrozumění o přešetření způsobu vyřízení stížnosti je zasláno též dotčenému orgánu řízenému ministerstvem spolu s vráceným stížnostním spisem.

**ČÁST ČTVRTÁ**

**PETICE**

Čl. 15

**Vyřízení petice**

1. Odbor koordinace státní služby a právní podpory správních činností přidělí petici v systému spisové služby Arsys.X příznak „petice“ a dále ji předá příslušnému organizačnímu útvaru ministerstva, do jehož věcné působnosti v souladu s vnitřními předpisy ministerstva spadá problematika peticí dotčená.
2. Zjistí-li útvar ministerstva, jemuž byla petice předána, že její předmět nespadá do jeho věcné působnosti, bezodkladně o tomto informuje odbor koordinace státní služby a právní podpory správních činností, který zajistí předání petice jinému útvaru MPSV, nebo postoupení jinému orgánu státní správy. Postoupení jinému orgánu státní správy, současně s uvědoměním toho, kdo petici podal, se učiní ve lhůtě 5 dnů.
3. Útvar ministerstva věcně příslušný k vyřízení petice vypracuje k petici návrh odpovědi v souladu se zákonem o právu petičním, a to podle svého uvážení případně pokynu ministra s ohledem na závažnost petice dopisem ředitele odboru, náměstka pro řízení sekce, případně dopisem ministra.
4. Petice musí být vyřízena do 30 dnů ode dne doručení ministerstvu a v této lhůtě musí být písemně informován ten, kdo ji podal anebo ten, kdo zastupuje členy petičního výboru, o stanovisku k obsahu petice a způsobu jejího vyřízení.
5. Věcně příslušný útvar ministerstva, který k petici vypracoval odpověď, zašle po její expedici kopii na vědomí odboru koordinace státní služby a právní podpory správních činností.

1. Příkaz ministryně č. 15/2016, Spisový řád a Skartační řád, formulář č. 7 [↑](#footnote-ref-1)
2. Příkaz ministryně č. 15/2016 „Spisový řád a Skartační řád MPSV“ [↑](#footnote-ref-2)
3. *Ustanovení § 81 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, který řeší ochranu osobnosti, zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).* [↑](#footnote-ref-3)
4. *Ustanovení § 81 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, který řeší ochranu osobnosti, zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).* [↑](#footnote-ref-4)
5. Podle čl. 1 odst. 1 [↑](#footnote-ref-5)