

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Příkaz ministra č. 29/2018

Věc: Zásady pro evidenci, předávání, postupování a vyřizování stížností a peticí doručených MPSV

Určeno pro: MPSV
Česká správa sociálního zabezpečení
Úřad práce České republiky
Státní úřad inspekce práce
Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí
Fond dalšího vzdělávání
Technická inspekce České republiky
Centrum pobytových a terénních sociálních služeb Zbůch
Centrum sociálních služeb Hrabyně
Centrum sociálních služeb pro osoby se zrakovým postižením v Brně – Chrlících
Centrum Kociánka
Centrum sociálních služeb Tloskov
Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i.

Účinnost od: 20. července 2018

Zrušovaný řídicí akt MPSV: příkaz ministra č. 43/2005

Zpracovatel: odbor koordinace a právní podpory státní služby

Č. j.: MPSV-2018/88087-331

Počet stran: 18

Předkladatel: JUDr. Jiří Biskup
státní tajemník

Dne: 16. července 2018

Schválil: Mgr. Bc. Petr Krčál
ministr práce a sociálních věcí

Dne: 18. července 2018

Za účelem nastavení postupů při evidenci, předávání, postupování a vyřizování stížností a peticí doručených Ministerstvu práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“):

I. V y d á v á m

„Zásady pro evidenci, předávání, postupování a vyřizování stížností a peticí doručených MPSV“, které jsou uvedeny v příloze tohoto příkazu.

II. Z r u š u j i

Příkaz ministra č. 43/2005 ze dne 2. 12. 2005 *„Zásady pro vyřizování a evidenci stížností a peticí doručených Ministerstvu práce a sociálních věcí“*, č. j. 2005/62046-12.

III. U k l á d á m

Představeným a vedoucím zaměstnancům všech organizačních útvarů MPSV a představeným a vedoucím zaměstnancům ministerstvem přímo řízených organizací, ministerstvem zřizovaných státních příspěvkových organizací a resortních veřejných výzkumných institucí seznámit své podřízené zaměstnance s těmito zásadami a zajistit jejich dodržování.

Tento příkaz nabývá účinnosti dnem 20. července 2018.

Mgr. Bc. Petr Krčál
ministr práce a sociálních věcí

Příloha

1

Zásady pro evidenci, předávání, postupování a vyřizování stížností a peticí doručených MPSV

O b s a h (strana)

Preambule (4)

Část první – Úvodní ustanovení (4)

Část druhá – Stížnosti (6)

Hlava I – Stížnosti podané státním zaměstnancem (6)

Díl 1 – Stížnost státního zaměstnance MPSV (6)

Díl 2 – Přesetřování stížnosti (7)

Oddíl 1 – Přesetřování stížnosti vyřizované MPSV (7)

Oddíl 2 – Přesetřování stížnosti vyřizované PSÚ (7)

Hlava II – Stížnosti vůči státnímu zaměstnanci (8)

Díl 1 – Stížnost vůči státnímu zaměstnanci MPSV (8)

Oddíl 1 – Stížnost související se správním či jakýmkoli jiným řízením nebo formalizovaným procesem probíhajícím v rámci MPSV (9)

Oddíl 2 – Stížnost bez vazby na správní či jakékoli jiné řízení nebo formalizovaný proces probíhající v rámci MPSV (9)

Díl 2 – Přesetřování stížnosti (10)

Oddíl 1 – Přesetřování stížnosti vyřizované MPSV (10)

Oddíl 2 – Přesetřování stížnosti vyřizované PSÚ (10)

Hlava III – Ostatní stížnosti (11)

Díl 1 – Ostatní stížnosti řešené MPSV (11)

Díl 2 – Přesetřování stížnosti (12)

Oddíl 1 – Přesetřování stížnosti vyřizované MPSV (12)

Oddíl 2 – Přesetřování stížnosti vyřizované PSÚ, SPO a VVI (12)

Oddíl 3 – Přesetřování stížnosti vyřizované krajským úřadem a Magistrátem hl. m. Prahy (13)

Hlava IV – Ústně podané stížnosti (14)

Hlava V – Anonymní stížnosti (15)

Hlava VI – Opakované stížnosti (15)

Hlava VII – Stížnosti vůči PSÚ, SPO a VVI (16)

Díl 1 – Stížnosti šetřené MPSV (16)

Oddíl 1 – Šetření stížnosti MPSV (16)

Oddíl 2 – Přesetřování stížnosti vyřizované MPSV vůči statutárnímu orgánu SPO a VVI (16)

Oddíl 3 – Přesetřování stížnosti vyřizované MPSV vůči služebnímu orgánu PSÚ (17)

Díl 2 – Stížnosti, k jejichž šetření není MPSV příslušné (17)

Hlava VIII – Stížnosti vůči subjektům mimo resort práce a sociálních věcí (18)

Část třetí – Petice (18)

Část čtvrtá – Ustanovení přechodná a závěrečná (19)

Preamble

Tyto Zásady pro evidenci, předávání, postupování a vyřizování stížností a petic doručených Ministerstvu práce a sociálních věcí (dále jen „zásady“) podrobněji upravují režim pro vyřizování a evidenci stížností a petic, které byly doručeny Ministerstvu práce a sociálních věcí (dále jen „ministerstvo“ nebo „MPSV“), jakož i režim přešetřování způsobu vyřízení stížností (dále jen „přešetřování stížností“) ministerstvem podřízenými služebními úřady (dále jen „PSÚ“) a ministerstvem zřizovanými státními příspěvkovými organizacemi (dále jen „SPO“) a veřejnými výzkumnými institucemi (dále jen „VVI“).

Zásady vycházejí ze zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o státní službě“ nebo „ZSS“), zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“ nebo „SR“), zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZP“), ze zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním (dále jen „ZPP“), a respektují principy dobré správy. Otázky těmito zásadami neupravené se řídí ustanoveními výše uvedených právních předpisů, např. právo některých stěžovatelů požádat o součinnost při řešení jejich stížnosti odborovou organizací či jiný subjekt ve smyslu § 276 odst. 9 ZP nebo § 158 ZSS.

Stížnosti podané podle § 16a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, jsou upraveny samostatným aktem řízení.

Tyto zásady rovněž popisují přiznávání příznaku „stížnost“ nebo „petice“, jakož i příznaku popisujícího důvodnost stížnosti („částečně důvodná“, „důvodná“, „nedůvodná“, „neposuzováno“), prostřednictvím nové funkcionality v systému elektronické spisové služby. Za stížnost je v tomto případě považována i žádost o přešetřování stížnosti.

Část první Úvodní ustanovení

Čl. 1

Za stížnost je považováno podání, které podle svého skutečného obsahu ve smyslu § 37 odst. 1 SR je stížností ve shodě s § 79 odst. 1 větou druhou ZSS¹, § 157 ZSS², § 175 odst. 1 SR³, § 276 odst. 9 ZP⁴ a ustanoveními těchto zásad.

¹ Bude-li vůči státnímu zaměstnanci podána stížnost, že porušil povinnosti, které státním zaměstnancům vyplývají ze zákona, musí služební orgán záležitost, která je předmětem stížnosti, řádně přezkoumat a včas vyřídit a státního zaměstnance o výsledku jejího vyřízení vyrozumět.

² Státní zaměstnanec může podat ve věcech výkonu služby a ve věcech služebního poměru písemnou stížnost služebnímu orgánu.

³ Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.

⁴ Zaměstnavatel je povinen projednat se zaměstnancem nebo na jeho žádost s odborovou organizací nebo radou zaměstnanců anebo zástupcem pro oblast bezpečnosti a ochrany zdraví při práci stížnost zaměstnance na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů.

Čl. 2

Pro klasifikaci jednotlivých typů stížností blíže upravených v každé z hlav části první těchto zásad, je rozhodující hledisko stěžovatele, tedy primárně, kdo stížnost podává, a až následně, vůči komu je stížnost směřována. Toto hledisko je směrodatné pro určení postupu vyřízení stížnosti dle těchto zásad. Zároveň jsou zde upraveny i otázky přešetřování těchto typů stížností.

Čl. 3

Za petici je považováno písemné podání, které obsahuje žádost, návrh či stížnost ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, a které má náležitosti stanovené ZPP.

Čl. 4

Centrální podatelna MPSV předává podání:

- 1) mající charakter stížnosti:
 - a) týkající se řízení ve věci nepojistných sociálních dávek odboru odvolání a správních činností nepojistných dávek, a to i v případě, že podání je označeno slovem „stížnost“;
 - b) označená slovem „stížnost“, vyjma podání uvedených výše, odboru koordinace a právní podpory státní služby, který v případě, že k vyřízení podání je dle těchto zásad příslušný jiný útvar MPSV, dané podání předává tomuto útvaru bezodkladně;
 - c) neupravená výše, příslušnému útvaru v souladu s vnitřními předpisy, Organizačním řádem MPSV a Spisovým řádem a Skartačním řádem MPSV;
- 2) označená slovem „petice“ odboru koordinace a právní podpory státní služby.

Čl. 5

Státním zaměstnancem se dle těchto zásad rozumí zaměstnanec ve služebním poměru a zaměstnanec v pracovním poměru na služebním místě. V případě, že jde o státního zaměstnance ministerstva, je dále uváděno jen „státní zaměstnanec MPSV“, v případě, že jde o státního zaměstnance PSÚ, je dále uváděno „státní zaměstnanec PSÚ“.

Čl. 6

Státní zaměstnanec nebo zaměstnanec v pracovním poměru nemůže řešit stížnost směřující vůči jeho osobě nebo jeho představenému či vedoucímu zaměstnanci, dále pak lze-li s ohledem na předmět stížnosti či subjekt, případně subjekty, vůči nimž stížnost směřuje, důvodně usuzovat na jeho podjatost.

Čl. 7

Směřuje-li stížnost vůči konkrétnímu státnímu zaměstnanci nebo zaměstnanci v pracovním poměru, je mu vždy dána možnost vyjádřit se k obsahu stížnosti a vyřízení stížnosti je mu v kopii zasláno na vědomí.

Čl. 8

Požádá-li stěžovatel o utajení jeho identity, bude jeho žádosti vyhověno, nestanoví-li právní předpisy jinak. Útvar vyřizující podání dle těchto zásad musí žádost o utajení identity respektovat a zohlednit v celém procesu vyřizování podání, a to včetně postupu dle předchozího článku.

Čl. 9

V případě, že je důvodný předpoklad, že stížnost nebude možné vyřídit ve lhůtě stanovené těmito zásadami, je třeba vyrozumět o této skutečnosti stěžovatele, a to bezodkladně po zjištění této skutečnosti.

Čl. 10

- 1) Vyřízení stížnosti reaguje na všechny části stížnosti. V případě, že v sobě podání obsahuje více samostatných typů stížností dle těchto zásad, mohou být jednotlivé části řešeny samostatně dle příslušných ustanovení těchto zásad.
- 2) V závěru částečného vyřízení stížnosti bude uvedena informace, že na zbývajících částech stížnosti bude reagováno samostatně.

Část druhá Stížnosti

Hlava I

Stížnosti podané státním zaměstnancem

Díl 1

Stížnost státního zaměstnance MPSV

Čl. 11

- 1) Státní zaměstnanec MPSV, vyjma zaměstnance v pracovním poměru na služebním místě, může podat ve věcech výkonu služby a ve věcech služebního poměru písemnou stížnost státnímu tajemníkovi v MPSV (dále jen „státní tajemník“).⁵
- 2) V případě, že stížnost směřuje vůči státnímu tajemníkovi, adresuje ji státní zaměstnanec MPSV přímo náměstkovi ministra vnitra pro státní službu jako nadřízenému služebnímu orgánu.
- 3) Věcmi výkonu služby se rozumí zejména otázky způsobu a řádnosti výkonu služby státního zaměstnance na daném služebním místě.⁶
- 4) Věcmi služebního poměru se rozumí zejména otázky spojené s řádností realizace obsahu služebního poměru vůči státnímu zaměstnanci ze strany ministerstva.⁷

Čl. 12

Je-li podání státním tajemníkem vyhodnoceno jako stížnost dle tohoto dílu a nebude-li ho vyřizovat státní tajemník, postoupí podání k vyřízení představenému, který je bezprostředně nadřízen stěžovateli (dále jen „příslušný představený“).

Čl. 13

Příslušný představený stížnost vyřídí svým dopisem stěžovateli, který zašle na vědomí osobě, proti které stížnost směřuje, a oddělení právní podpory státní služby.

⁵ Dle § 157 ZSS.

⁶ PICHRT, J. a kol. *Zákon o státní službě. Komentář*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a. s., 2015, s 507.

⁷ PICHRT, J. a kol. *Zákon o státní službě. Komentář*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a. s., 2015, s 507.

Čl. 14

V případě vyřízení stížnosti státním tajemníkem vyřizuje stížnost oddělení právní podpory státní služby dopisem státního tajemníka stěžovateli, který zašle na vědomí osobě, proti které stížnost směřuje.

Čl. 15

Lhůta k vyřízení stížnosti dle tohoto dílu je 30 dní⁸ a počíná běžet od doručení stížnosti ministerstvu.

Čl. 16

Příznak „stížnost“, jakož i příznak popisující důvodnost stížnosti („částečně důvodná“, „důvodná“, „nedůvodná“, „neposuzováno“) v systému spisové služby ArsSys.X, přiděluje stížnosti dle tohoto dílu oddělení právní podpory státní služby.

Díl 2

Přešetřování stížnosti

Oddíl 1

Přešetřování stížnosti vyřizované MPSV

Čl. 17

Má-li státní zaměstnanec MPSV dle čl. 11 odst. 1) za to, že jeho stížnost dle této hlavy nebyla řádně vyřízena, může požádat náměstka ministra vnitra pro státní službu, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Toto může učinit i prostřednictvím státního tajemníka.

Čl. 18

Je-li žádost dle tohoto oddílu doručena jinému útvaru či subjektu v rámci ministerstva, bezodkladně ji předá státnímu tajemníkovi.

Čl. 19

Oddělení právní podpory státní služby zpracuje stanovisko státního tajemníka ve věci a spolu se spisovou dokumentací jej bezodkladně zašle náměstkovi ministra vnitra pro státní službu.

Oddíl 2

Přešetřování stížnosti vyřizované PSÚ

Čl. 20

Má-li státní zaměstnanec PSÚ, vyjma zaměstnance v pracovním poměru na služebním místě, jehož stížnost dle této hlavy byla vyřizována služebním orgánem PSÚ, za to, že tato stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat státního tajemníka, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Toto může učinit i prostřednictvím služebního orgánu PSÚ.

⁸ Dle § 157 odst. 5 ZSS.

Čl. 21

Služební orgán PSÚ doručitou žádost dle tohoto oddílu bezodkladně postoupí státnímu tajemníkovi spolu se svým vyjádřením a veškerou spisovou dokumentací. Je-li státní tajemník požádán přímo státním zaměstnancem PSÚ, vyžádá si od služebního orgánu PSÚ vyjádření a veškerou spisovou dokumentaci.

Čl. 22

Žadostí se zabývá oddělení právní podpory státní služby. Žádost se vyřizuje dopisem státního tajemníka stěžovateli, který se zašle v kopii spolu s postoupenou spisovou dokumentací služebnímu orgánu PSÚ a na vědomí osobě, proti které původní stížnost směřuje. V případě, že bylo zjištěno pochybení při vyřizování původní stížnosti, je dále dopisem státního tajemníka služebnímu orgánu PSÚ sdělen pokyn, jaká opatření k nápravě má přijmout.

Čl. 23

Žádosti dle tohoto oddílu jsou vyřizovány bezodkladně, nejdéle však do 60 dní ode dne doručení žádosti ministerstvu.

Čl. 24

Příznak „stížnost“, jakož i příznak popisující důvodnost stížnosti („částečně důvodná“, „důvodná“, „nedůvodná“, „neposuzováno“) v systému spisové služby Arsysis, přiděluje stížnosti dle tohoto oddílu oddělení právní podpory státní služby.

Hlava II

Stížnosti vůči státnímu zaměstnanci

Díl 1

Stížnost vůči státnímu zaměstnanci MPSV

Čl. 25

Bude-li vůči státnímu zaměstnanci MPSV podána stížnost, že porušil povinnosti, které mu vyplývají z právních předpisů, musí služební orgán záležitost, která je předmětem stížnosti, řádně přezkoumat, včas vyřídit a státního zaměstnance o výsledku jejího vyřízení vyrozumět.⁹

Čl. 26

Útvar ministerstva, kterému byla stížnost doručena či postoupena, v případě, že:

- 1) z jejího obsahu lze jednoznačně identifikovat státního zaměstnance MPSV vůči němuž směřuje, stížnost bezodkladně postoupí představenému tohoto státního zaměstnance MPSV;
- 2) státního zaměstnance MPSV, vůči němuž stížnost směřuje, nelze bez provedení bližšího šetření jednoznačně identifikovat, stížnost bezodkladně postoupí příslušnému organizačnímu útvaru ministerstva, do jehož věcné působnosti v souladu s vnitřními předpisy ministerstva spadá problematika stížností dotčená; tento organizační útvar MPSV provede bližší šetření, na jejichž základě určí státního zaměstnance MPSV, vůči němuž stížnost směřuje;

⁹ Dle § 79 odst. 1 věta druhá ZSS.

- 3) směřuje vůči náměstkovi pro řízení sekce, státnímu tajemníkovi nebo řediteli přímo řízeného odboru popř. oddělení, stížnost bezodkladně postoupí odboru koordinace a právní podpory státní služby.

Čl. 27

V případě, že stížnost směřuje vůči státnímu tajemníkovi, oddělení právní podpory státní služby zajistí stanovisko státního tajemníka ve věci a bezodkladné postoupení stížnosti spolu se stanoviskem státního tajemníka a spisovou dokumentací náměstkovi ministra vnitra pro státní službu.

Čl. 28

Příznak „stížnost“, jakož i příznak popisující důvodnost stížnosti („částečně důvodná“, „důvodná“, „nedůvodná“, „neposuzováno“) v systému spisové služby ArsSys.X, přiděluje stížnosti dle tohoto dílu útvar ministerstva, do jehož gesce vyřizování stížnosti dle hlavy II spadá.

Čl. 29

Lhůta k vyřízení stížnosti dle tohoto dílu je 60 dní¹⁰ a počíná běžet od doručení stížnosti ministerstvu.

Oddíl 1

Stížnost související se správním či jakýmkoli jiným řízením nebo formalizovaným procesem probíhajícím v rámci MPSV¹¹

Čl. 30

Vyřízení stížností, které přímo souvisejí s probíhajícím či již ukončeným správním či jakýmkoli jiným řízením nebo formalizovaným procesem probíhajícím v rámci ministerstva, státní tajemník může delegovat na představené věcně příslušného útvaru formou záznamu na doručené stížnosti.

Čl. 31

V případě delegace státním tajemníkem příslušný útvar stížnost přezkoumá a vyřídí ji dopisem na úrovni ředitele odboru příslušné sekce, náměstka pro řízení této sekce nebo státního tajemníka v případě stížností dle čl. 22 odst. 3, vyjma stížností vůči samotnému státnímu tajemníkovi. Z vyřízení stížnosti musí být patrné, že představený jedná z pověření státního tajemníka. Kopie vyřízení stížnosti se zašle na vědomí státnímu zaměstnanci, vůči němuž stížnost směřovala.

Oddíl 2

Stížnost bez vazby na správní či jakékoli jiné řízení nebo formalizovaný proces probíhající v rámci MPSV

Čl. 32

Podle tohoto oddílu se vyřizují stížnosti, které nemají žádnou vazbu na probíhající či již ukončené správní či jiné řízení nebo formalizovaný proces probíhající v rámci ministerstva.

¹⁰ Dle § 175 odst. 5 SŘ.

¹¹ Podání je považováno za stížnost tehdy, když právní řád neposkytuje žádný jiný prostředek ochrany (např. odvolání, žádost o přezkum).

Čl. 33

Příslušný útvar stížnost přezkoumá a vypracuje na ni návrh odpovědi dopisem státního tajemníka, kterému současně předloží veškerou spisovou dokumentaci.

Čl. 34

Vyřízení stížnosti dle předchozího článku se zasílá stěžovateli a v kopii na vědomí státnímu zaměstnanci, vůči němuž stížnost směřovala.

Čl. 35

Po expedici je spis vrácen útvaru, který vypracoval návrh odpovědi.

Díl 2 Přešetřování stížnosti

Oddíl 1

Přešetřování stížnosti vyřizované MPSV

Čl. 36

Má-li stěžovatel, jehož stížnost dle této hlavy byla vyřizována MPSV za to, že nebyla řádně vyřízena, může požádat náměstka ministra vnitra pro státní službu, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Čl. 37

Stanovisko státního tajemníka ve věci, zpracované útvarem, který přezkoumával původní stížnost dle této hlavy, postoupí oddělení právní podpory státní služby spolu se spisovou dokumentací bezodkladně náměstkovi ministra vnitra pro státní službu na jeho žádost.

Oddíl 2

Přešetřování stížnosti vyřizované PSÚ

Čl. 38

Má-li stěžovatel, jehož stížnost dle této hlavy byla vyřizována služebním orgánem PSÚ, za to, že tato stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat státního tajemníka, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Čl. 39

Státní tajemník posoudí podání podle skutečného obsahu a postoupí jej spolu s vyjádřením služebního orgánu PSÚ a veškerou spisovou dokumentací, které si vyžádá, k přešetřování organizačnímu útvaru ministerstva, do jehož věcné působnosti v souladu s vnitřními předpisy ministerstva spadá dotčená problematika.

Čl. 40

Organizační útvar ministerstva dle přechozího článku žádost přezkoumá. Připraví dopis státního tajemníka stěžovateli, který předloží k podpisu spolu s veškerou spisovou dokumentací, a dále v případě, že bylo zjištěno pochybení při vyřizování původní stížnosti, připraví a předloží k podpisu rovněž dopis státního tajemníka služebnímu orgánu PSÚ se sdělením pokynu, jaká opatření k nápravě má přijmout.

Čl. 41

Vyřízení žádosti dle předchozího článku státní tajemník zasílá stěžovateli, na vědomí osobě, proti které stížnost směřuje, a rovněž v kopii spolu s postoupenou spisovou dokumentací služebnímu orgánu PSÚ.

Čl. 42

Žádosti dle tohoto oddílu jsou vyřizovány bezodkladně, nejdéle však do 60 dní ode dne doručení žádosti ministerstvu.

Čl. 43

Příznak „stížnost“, jakož i příznak popisující důvodnost stížnosti („částečně důvodná“, „důvodná“, „nedůvodná“, „neposuzováno“) v systému spisové služby Arsyst.X, přiděluje stížnosti dle tohoto dílu oddělení právní podpory státní služby.

Hlava III Ostatní stížnosti

Čl. 44

Podle hlavy III se vyřizují stížnosti osob, které nejsou státními zaměstnanci ve smyslu hlavy I, a tyto stížnosti zároveň nesměřují vůči státnímu zaměstnanci, tedy nelze uplatnit postup dle hlavy II.

Díl 1 Ostatní stížnosti řešené MPSV

Čl. 45

Útvar ministerstva, kterému byla stížnost doručena či postoupena, postoupí stížnost k vyřízení příslušnému organizačnímu útvaru ministerstva, do jehož věcné působnosti v souladu s vnitřními předpisy ministerstva spadá problematika stížností dotčená.

Čl. 46

Útvar dle tohoto dílu stížnost přezkoumá a vyřídí ji dopisem představeného příslušné sekce. Vyřízení stížnosti v kopii zašle na vědomí zaměstnanci v pracovním poměru, vůči němuž stížnost eventuálně směřovala.

Čl. 47

Příznak „stížnost“, jakož i příznak popisující důvodnost stížnosti („částečně důvodná“, „důvodná“, „nedůvodná“, „neposuzováno“) v systému spisové služby Arsyst.X, přiděluje stížnosti dle tohoto dílu útvar ministerstva, do jehož gesce vyřizování stížnosti dle hlavy III spadá.

Čl. 48

Lhůta k vyřízení stížnosti dle tohoto dílu je 60 dní¹² a počíná běžet od doručení stížnosti ministerstvu.

Díl 2 Přešetřování stížnosti

Oddíl 1 Přešetřování stížnosti vyřizované MPSV

Čl. 49

Má-li stěžovatel, jehož stížnost dle této hlavy byla vyřizována MPSV, za to, že nebyla řádně vyřízena, může požádat ministra, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Čl. 50

Žádost dle tohoto oddílu směřuje k rukám ministra, který ji předá státnímu tajemníkovi.

Čl. 51

Státní tajemník si vyžádá vyjádření a veškerou spisovou dokumentaci od útvaru, který vyřizoval původní stížnost, a to ve lhůtě odpovídající povaze věci. Oddělení právní podpory státní služby žádost přezkoumá a vyřídí ji dopisem ministra. Vyřízení žádosti zašle oddělení právní podpory státní služby v kopii na vědomí osobě, proti které původní stížnost směřuje, a spolu s postoupenou spisovou dokumentací, útvaru ministerstva, který původní stížnost vyřizoval. V případě, že bylo zjištěno pochybení při vyřizování původní stížnosti, je dále státním tajemníkem předložen ministrovi ke schválení referátník s pokynem útvaru ministerstva, který původní stížnost vyřizoval, jaká opatření k nápravě má přijmout.

Čl. 52

Příznak „stížnost“, jakož i příznak popisující důvodnost stížnosti („částečně důvodná“, „důvodná“, „nedůvodná“, „neposuzováno“) v systému spisové služby Arsyst.X, přiděluje stížnosti dle této hlavy oddělení právní podpory státní služby.

Čl. 53

Žádosti dle tohoto oddílu jsou vyřizovány bezodkladně, nejdéle však do 60 dní. Tato lhůta se počítá od doručení žádosti ministerstvu.

Oddíl 2 Přešetřování stížnosti vyřizované PSÚ, SPO a VVI

Čl. 54

Má-li stěžovatel, jehož stížnost dle této hlavy byla vyřizována PSÚ, SPO nebo VVI, za to, že tato stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat MPSV, aby přešetřilo způsob vyřízení stížnosti.

¹² Dle § 175 odst. 5 SR.

Čl. 55

Žádost dle tohoto oddílu vyřizuje příslušný organizační útvar ministerstva, do jehož věcné působnosti v souladu s vnitřními předpisy ministerstva spadá problematika stížností dotčená.

Čl. 56

Útvar dle tohoto oddílu si vyžádá vyjádření a veškerou spisovou dokumentaci od PSÚ, SPO nebo VVI. Žádost přezkoumá a vyřídí ji dopisem představeného příslušné sekce. Kopii tohoto dopisu zašle na vědomí osobě, proti které původní stížnost eventuálně směřuje, a spolu s postoupenou spisovou dokumentací PSÚ, SPO nebo VVI.

Čl. 57

V případě, že bylo zjištěno pochybení při vyřizování původní stížnosti, útvar dle tohoto oddílu připraví a předloží k podpisu rovněž dopis náměstka pro řízení sekce, který v souladu s Organizačním řádem MPSV vykonává řídicí, koordinační a metodickou činnost ve vztahu k PSÚ, SPO nebo VVI. Tímto dopisem se služebnímu orgánu PSÚ nebo statutárnímu orgánu SPO nebo VVI sdělí pokyn, jaká opatření k nápravě má přijmout.

Čl. 58

Příznak „stížnost“, jakož i příznak popisující důvodnost stížnosti („částečně důvodná“, „důvodná“, „nedůvodná“, „neposuzováno“) v systému spisové služby Arsyst.X, přiděluje stížnosti dle této hlavy útvar ministerstva, do jehož gesce vyřizování stížností dle Hlavy III spadá.

Čl. 59

Žádosti dle tohoto oddílu jsou vyřizovány bezodkladně, nejdéle však do 60 dnů. Tato lhůta se počítá od doručení žádosti ministerstvu.

Oddíl 3

Přešetřování stížností vyřizované krajským úřadem a Magistrátem hl. m. Prahy

Čl. 60

Má-li stěžovatel, jehož stížnost dle této hlavy byla vyřizována krajským úřadem nebo Magistrátem hl. m. Prahy v přenesené působnosti, za to, že nebyla řádně vyřízena, může v souladu s § 92a písm. a) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů, jakož i § 118 odst. 3 písm. b) zákona č. 131/2000 Sb., o hl. městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, ve spojení s § 178 odst. 1 správního řádu požádat ministerstvo, aby přešetřilo způsob vyřízení stížnosti.

Čl. 61

Žádosti dle tohoto oddílu vyřizuje příslušný organizační útvar ministerstva, do jehož věcné působnosti v souladu s vnitřními předpisy ministerstva spadá problematika původní stížností dotčená.

Čl. 62

Útvar dle tohoto oddílu si vyžádá vyjádření a veškerou spisovou dokumentaci od krajského úřadu nebo Magistrátu hl. m. Prahy. Žádost přezkoumá a vyřídí ji dopisem představeného příslušné sekce. Kopii tohoto dopisu zašle na vědomí spolu s postoupenou spisovou dokumentací krajskému úřadu nebo Magistrátu hl. m. Prahy.

Čl. 63

V případě, že bylo zjištěno pochybení při vyřizování původní stížnosti, útvar dle tohoto oddílu připraví a předloží k podpisu rovněž dopis představeného příslušné sekce krajskému úřadu nebo Magistrátu hl. m. Prahy se sdělením pokynu, jaká opatření k nápravě má přijmout.

Čl. 64

Příznak „stížnost“, jakož i příznak popisující důvodnost stížnosti („částečně důvodná“, „důvodná“, „nedůvodná“, „neposuzováno“) v systému spisové služby Arsyst.X, přiděluje stížnosti dle této hlavy útvar ministerstva, do jehož gesce vyřizování stížnosti dle Hlavy III spadá.

Čl. 65

Žádosti dle tohoto oddílu jsou vyřizovány bezodkladně, nejdéle však do 60 dní. Tato lhůta se počítá od doručení žádosti ministerstvu.

Hlava IV

Ústně podané stížnosti

Čl. 66

Primárním místem pro ústní podání stížnosti je recepce hlavní budovy MPSV. Recepce MPSV posuzuje ústně podanou stížnost podle jejího předmětu a vyzve k přijetí stížnosti organizační útvar ministerstva, do jehož věcné působnosti v souladu s Organizačním řádem MPSV spadá problematika stížností dotčená.

Čl. 67

Zástupce organizačního útvaru dle předchozího článku vypracuje úřední záznam o podané stížnosti ve dvou vyhotoveních, a to s využitím formuláře uvedeného v příloze účinného Spisového řádu a Skartačního řádu MPSV, formálně upravující úřední záznam o přijetí ústně podané stížnosti (dále jen „záznam“).

Čl. 68

Po vyhotovení záznamu je provedena jeho evidence ve spisové službě jako dokument došlý. Jedno vyhotovení záznamu obdrží stěžovatel, jedno zástupce organizačního útvaru. Dále je stížnost vyřizována postupem v souladu s těmito zásadami.

Čl. 69

V případě detašovaného pracoviště MPSV zajišťuje převzetí, vypracování úředního záznamu a evidenci ve spisové službě přítomný státní zaměstnanec nebo zaměstnanec MPSV.

Hlava V

Anonymní stížnosti

Čl. 70

Anonymní stížnost, kterou se MPSV zabývá, je takové podání, z něhož nelze určit doručovací adresu podatele (kam odpovědět), a které lze vyhodnotit jako stížnost ve smyslu čl. 1, pokud upozorňuje na konkrétní nedostatky, jejichž odstranění si vyžaduje zásah orgánu veřejné správy.

Čl. 71

V případě, že anonymní stížnost nenaplnuje znaky dle předchozího článku, lze ji bez prošetření založit, o čemž se učiní záznam do spisu.

Čl. 72

Útvar ministerstva, kterému byla anonymní stížnost doručena či postoupena, ji posoudí a dále postupuje v souladu s příslušnými ustanoveními těchto zásad.

Čl. 73

V případě že je anonymní stížnost prošetřována, přiděluje příznak „stížnost“, jakož i příznak popisující důvodnost stížnosti („částečně důvodná“, „důvodná“, „nedůvodná“, „neposuzováno“) v systému spisové služby Arsyst.X stížnosti dle této hlavy útvar ministerstva, do jehož gesce vyřizování stížnosti spadá.

Hlava VI

Opakované stížnosti

Čl. 74

Opakovanou stížností je stížnost ve smyslu těchto zásad, kterou se stěžovatel domáhá téhož cíle, který byl obsahem jeho předchozí, již vyřízené stížnosti, tzn., že stížnost je totožná co do předmětu a subjektu či subjektů, vůči nimž směřuje.

Čl. 75

Opakovaná stížnost je předána tomu organizačnímu útvaru MPSV, který zpracovával odpověď na stížnost dle předchozího článku.

Čl. 76

Neuvádí-li stěžovatel v opakované stížnosti nové skutečnosti a je-li ověřeno, že předchozí stížnost byla řádně vyřízena, organizační útvar dle předchozího článku ve lhůtě 30 dnů¹³ od doručení stížnosti ministerstvu sdělí tuto skutečnost dopisem svého představeného nebo vedoucího zaměstnance stěžovateli formou vyrozumění o vyřízení stížnosti. Dopis zároveň obsahuje upozornění, že další opakovaná stížnost v téže věci, již bude ministerstvem bez dalšího založena.

Čl. 77

Příznak „stížnost“, jakož i příznak „neposuzováno“ v systému spisové služby Arsyst.X, přiděluje stížnosti dle této hlavy útvar ministerstva, do jehož gesce vyřizování stížnosti dle Hlavy VI spadá.

¹³ Ustanovení 2.3.1 Spisového řádu a Skartačního řádu MPSV.

Díl 1
Stížnosti šetřené MPSV

Oddíl 1
Šetření stížnosti MPSV

Čl. 78

Ministerstvo šetří stížnosti vůči PSÚ a SPO a VVI výhradně, jsou-li směřovány vůči služebním orgánům, kterými jsou ústřední ředitel ČSSZ, generální ředitel Úřadu práce ČR, generální inspektor Státního úřadu inspekce práce a ředitel Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, a dále jsou-li směřovány vůči statutárním orgánům SPO a VVI.

Čl. 79

Stížnosti podle předchozího článku vyřizuje a odpověď stěžovateli zasílá státní tajemník v případě stížností vůči služebním orgánům PSÚ. Stížnosti vůči statutárním orgánům SPO a VVI vyřizuje a odpověď stěžovateli zasílá náměstek pro řízení sekce, který v souladu s Organizačním řádem MPSV vykonává řídicí, koordinační a metodickou činnost ve vztahu k SPO nebo VVI, vůči jejímuž statutárnímu orgánu stížnost směřuje.

Čl. 80

Státní tajemník nebo náměstek pro řízení sekce, specifikovaný v předchozím článku, může pověřit šetřením stížnosti útvar ministerstva, který řídí. Tento útvar zašle kopii vyřízení stížnosti na vědomí osobě, proti které stížnost směřuje.

Čl. 81

Stížnosti dle tohoto dílu jsou vyřizovány bezodkladně, nejdéle však do 60 dní.¹⁴ Tato lhůta se počítá od doručení stížnosti ministerstvu.

Čl. 82

Příznak „stížnost“, jakož i příznak popisující důvodnost stížnosti („částečně důvodná“, „důvodná“, „nedůvodná“, „neposuzováno“) v systému spisové služby Arsys.X, přiděluje stížnosti útvar ministerstva, který byl pověřen jejím šetřením.

Oddíl 2
Přešetřování stížnosti vyřizované MPSV vůči statutárnímu orgánu SPO a VVI

Čl. 83

Má-li stěžovatel, jehož stížnost dle této hlavy směřující vůči statutárnímu orgánu SPO a VVI byla vyřizována MPSV za to, že nebyla řádně vyřízena, může požádat, aby byl přešetřen způsob vyřízení stížnosti.

¹⁴ Dle § 175 odst. 5 SŘ.

Čl. 84

V případě, že v prvním stupni se jednalo o stížnost vůči statutárnímu orgánu SPO a VVI, je žádost o přešetřování stížnosti předána útvaru, který stížnost šetřil, oddělení právní podpory státní služby, a to spolu se stanoviskem a spisovou dokumentací.

Čl. 85

Oddělení právní podpory státní služby žádost přezkoumá a vyřídí ji dopisem ministra. Vyřízení žádosti zašle oddělení právní podpory státní služby v kopii na vědomí osobě, proti které původní stížnost směřuje, a spolu s postoupenou spisovou dokumentací útvaru ministerstva, který původní stížnost vyřizoval. V případě, že bylo zjištěno pochybení při vyřizování původní stížnosti, je dále státním tajemníkem předložen ministrově ke schválení referátník s pokynem útvaru ministerstva, který původní stížnost vyřizoval, jaká opatření k nápravě má přijmout.

Čl. 86

Žádosti dle tohoto oddílu jsou vyřizovány bezodkladně, nejdéle však do 60 dní. Tato lhůta se počítá od doručení žádosti ministerstvu.

Čl. 87

Příznak „stížnost“, jakož i příznak popisující důvodnost stížnosti („částečně důvodná“, „důvodná“, „nedůvodná“, „neposuzováno“) v systému spisové služby Arsyst.X, přiděluje žádosti o přešetření stížnosti oddělení právní podpory státní služby.

Oddíl 3

Přešetřování stížnosti vyřizované MPSV vůči služebnímu orgánu PSÚ

Čl. 88

Má-li stěžovatel, jehož stížnost dle této hlavy směřující vůči služebnímu orgánu PSÚ za to, že nebyla řádně vyřízena, může písemně požádat náměstka ministra vnitra pro státní službu, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Čl. 89

Stanovisko státního tajemníka ve věci se spolu se spisovou dokumentací bezodkladně postoupí náměstkovi ministra vnitra pro státní službu na jeho žádost.

Díl 2

Stížnosti, k jejichž šetření není MPSV příslušné

Čl. 90

Je-li ministerstvu doručena stížnost dle této hlavy, která není směřována vůči služebním orgánům PSÚ ani vůči statutárním orgánům SPO a VVI, je postoupena k přešetřování těmto služebním nebo statutárním orgánům útvaru určeným náměstkem pro řízení sekce, který v souladu s Organizačním řádem MPSV vykonává řídicí, koordinační a metodickou činnost vůči dotčenému PSÚ nebo SPO a VVI.

Hlava VIII

Stížnosti vůči subjektům mimo resort práce a sociálních věcí

Čl. 91

Stížnosti doručené MPSV směřující vůči subjektům mimo resort práce a sociálních věcí a netýkající se působnosti MPSV, se předávají odboru koordinace a právní podpory státní služby, který je postoupí příslušnému subjektu mimo resort práce a sociálních věcí. Výjimku tvoří stížnosti uplatněné v rámci realizace projektu financovaného z Evropských strukturálních a investičních fondů, v tom případě stížnost vyřizuje, respektive rozhoduje o případném dalším postupu, příslušný útvar MPSV, který je v daném případě řídicím orgánem, a to dle pravidel daného operačního programu.

Část třetí Petice

Čl. 92

Odbor koordinace a právní podpory státní služby přidělí petici v systému spisové služby Arsyst.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.

Čl. 93

Zjistí-li útvar, jemuž byla petice předána, že její předmět nespadá do jeho věcné působnosti, bezodkladně o tomto informuje odbor koordinace a právní podpory státní služby, který zajistí předání 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.¹⁵

Čl. 94

Útvar ministerstva vypracuje k petici návrh odpovědi v souladu se ZPP, a to podle pokynu odboru koordinace a právní podpory státní služby buď přímo dopisem státního tajemníka, náměstka pro řízení sekce, případně ředitele odboru, nebo dopisem ministra.

Čl. 95

Petice musí být vyřízena do 30 dnů¹⁶ ode dne doručení ministerstvu. Písemná odpověď je zaslána tomu, kdo petici podal nebo zastupuje členy petičního výboru.

Čl. 96

Útvar ministerstva, který k petici vypracoval odpověď, zašle po její expedici kopii na vědomí odboru koordinace a právní podpory státní služby.

¹⁵ Dle § 5 odst. 2 ZPP.

¹⁶ Dle § 5 ZPP.

Část čtvrtá
Ustanovení přechodná a závěrečná

Čl. 97

Odbor koordinace a právní podpory státní služby vždy jedenkrát ročně k 31. lednu předá ministrovi a státnímu tajemníkovi na základě údajů uvedených v systému spisové služby Arsysis.X písemnou statistickou informaci za předcházející kalendářní rok o počtu stížností a peticí doručených MPSV, z toho kolik stížností bylo důvodných, nedůvodných, částečně důvodných a kolik stížností nebylo z pohledu důvodnosti posuzováno.