



## Směrnice

Název: **Postup při vyřizování podání**

Informace o normě			
Účinnost:	1. 1. 2022	Zpracovatel:	Ing. Jitka Rasochová, MBA
Právník: (jméno a podpis)	JUDr. Radoslav Staško	(jméno a podpis)	JUDr. Radoslav Staško
Počet stran:	11	Kontrolor –	
Počet příloh:	3	přímý nadřízený: (jméno a podpis)	
Kontrolor – náměstek: (jméno a podpis)	Ing. Zbyněk Šmída, Ph.D.	Schvalovatel: (jméno a podpis)	Ing. Jaromír Vašíček, CSc.

## OBSAH

OBSAH .....	1
ÚVOD .....	2
ČLÁNEK 1 VÝKLAD POJMŮ .....	2
ČLÁNEK 2 ZÁSADY PRO VYŘIZOVÁNÍ PODÁNÍ .....	3
ČLÁNEK 3 POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTU (PODÁNÍ) .....	4
ČLÁNEK 4 EVIDENCE PODÁNÍ .....	4
ČLÁNEK 5 POTVRZENÍ PŘIJETÍ PODÁNÍ .....	5
ČLÁNEK 6 DOKUMENTACE PODÁNÍ .....	5
ČLÁNEK 7 VYŘÍZENÍ PODÁNÍ .....	5
ČLÁNEK 8 ZASTAVENÍ VYŘIZOVÁNÍ PODÁNÍ .....	6
ČLÁNEK 9 LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ PODÁNÍ .....	6
ČLÁNEK 10 KONTROLA ZPŮSOBU VYŘIZOVÁNÍ PODÁNÍ .....	7
ČLÁNEK 11 SOUVISEJÍCÍ NORMY A PŘEDPISY .....	7
ČLÁNEK 12 ZRUŠOVACÍ USTANOVENÍ .....	8
ČLÁNEK 13 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ .....	8

### SEZNAM PŘÍLOH:

PŘÍLOHA č. 1 – ZÁZNAM O PODÁNÍ

PŘÍLOHA č. 2 – EVIDENČNÍ LIST PODÁNÍ

PŘÍLOHA č. 3 – POTVRZENÍ O PŘIJETÍ PODÁNÍ

## ÚVOD

Tato směrnice upravuje postup při přijímání a vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

Podání jsou důležitým zdrojem poznatků o činnosti organizačních útvarů ÚHÚL i zaměstnanců tím, že do jisté míry odrážejí a zprostředkovávají názory veřejnosti a zaměstnanců ÚHÚL na způsob, kvalitu a úroveň poskytovaných služeb.

Povinností a zájmem ÚHÚL je přijímat veškeré podání a důsledně, správně a včas je vyřizovat a činit opatření k nápravě, v oprávněných případech bezodkladně.

Obdržené podněty ÚHÚL eviduje, zpracovává a dále využívá k odstranění nedostatků a jejich příčin, k nápravě jejich důsledků, k omezení, respektive k předcházení opakování a ke zdokonalování své činnosti a svých služeb.

Podání obsahující skutečnosti nasvědčující tomu, že došlo k porušení právních předpisů, vnitroústavních a organizačních norem, etických norem či upozorňující na podezření ze spáchání trestného činu zaměstnanci ÚHÚL nebo dalšími odpovědnými osobami, a které by mohlo vést k trestní odpovědnosti ÚHÚL, bude řešeno podle směrnice Etický kodex ÚHÚL.

Způsoby a postupy přijímání, vyřizování a archivování podání jsou nedílnou součástí vnitřního řídicího a kontrolního systému ÚHÚL a compliance politiky. Řídicí a kontrolní systém řízení rizik zajišťuje kontrolu dodržování pravidel a postupů procesu koordinace včasného dodávání správných informací týkajících se monitoringu a analýzy rizikových procesů a činností v ÚHÚL.

Účelem směrnice „Postup při vyřizování podání“ (dále také „směrnice“) je stanovení základních zásad a postupů při vyřizování podání.

## ČLÁNEK 1 VÝKLAD POJMŮ

**Podání:** Pro účely této směrnice se podáním rozumí stížnost, oznámení a podnět tak, jak je níže uvedeno.

**Podatel:** Fyzická nebo právnická osoba, která kontaktuje ÚHÚL s úmyslem podat podání.

**Stížnost:** Podání fyzické nebo právnické osoby (podatele), kterým se domáhá ochrany svých práv, právem chráněných zájmů, protože došlo k jejich porušení nebo ohrožení, nebo které upozorňuje na konkrétní nedostatky, zejména na porušení právních předpisů; podání se přímo týká zájmů podatele. Stížností se rozumí podání adresované ÚHÚL nebo zaměstnanci obsahující konkrétní projev podatele či kritické vyjádření zejména k:

- chování, vystupování nebo jednání konkrétního zaměstnance nebo některého organizačního útvaru ÚHÚL při provádění jednotlivého úkonu nebo vyřizování konkrétní záležitosti,
- kvalitě a úrovni poskytované služby, úrovni komunikace, včetně jejich včasnosti a srozumitelnosti,
- provozním, technickým nebo právním jednáním s činností ÚHÚL.

**Oznámení:** Podání upozorňující na negativní jevy v oblastech dotýkajících se činnosti ÚHÚL a sledující převážně celospolečenský prospěch; stížnost podaná ve prospěch jiného.

**Podnět:** Podání, které má povahu návrhu na zlepšení existujícího stavu, ekonomičtější řešení v určité oblasti nebo upozornění na nedostatky v činnosti a službách ÚHÚL a kterým je sledován širší společenský prospěch (dotaz, žádost, pochvala či poděkování).

**Nevhodné chování:** Jednání porušující zásady slušného chování a vystupování, dále jednání, které dehonestuje, zesměšňuje či jinak napadá lidskou důstojnost dotčené osoby.

**Forma podání:** Podání může být učiněno písemně, ústně a doručeno při osobním jednání, poštou, osobně, faxem, telefonicky nebo jiným způsobem umožňujícím komunikaci na dálku.

**Anonymní podání:** Podání, které neobsahuje jméno, příjmení a adresu podatele.

**Opětovné podání:** Podání podaná stejným podatelem ve stejné věci, které neobsahuje nové skutečnosti.

**Hromadné podání:** Podání podané skupinou osob.

**Právník ÚHÚL:** Role právníka ÚHÚL spočívá v posouzení fungování a účinnosti postupů při vyřizování podání.

**Management ÚHÚL:** Managementem ÚHÚL se pro účely této směrnice rozumí ředitel ÚHÚL a náměstci ředitele ÚHÚL – vedoucí zaměstnanci organizačních jednotek dle platného Organizačního řádu ÚHÚL.

**Vedení ÚHÚL:** Vedením ÚHÚL se pro účely této směrnice rozumí náměstci ředitele ÚHÚL – vedoucí organizačních jednotek dle platného Organizačního řádu ÚHÚL.

**Vedoucí úseku:** Vedoucím úseku se pro účely této směrnice rozumí ředitelé poboček dle platného Organizačního řádu ÚHÚL.

**Vedoucí zaměstnanec:** Vedoucím zaměstnancem se pro účely této směrnice rozumí všichni vedoucí zaměstnanci organizačních útvarů ÚHÚL.

**Organizační útvar:** Organizačním útvarem se rozumí jednotlivé úseky ústředí a poboček dle platného Organizačního řádu ÚHÚL.

**Zkratky:**

*ÚHÚL – Ústav pro hospodářskou úpravu lesů Brandýs nad Labem*  
*Normy – vnitroústavní a organizační normy*

## ČLÁNEK 2 ZÁSADY PRO VYŘIZOVÁNÍ PODÁNÍ

1. Podání nesmí být podateli na újmu a musí být učiněna všechna opatření k ochraně podatele (zajištění utajení totožnosti a zabránění postihu oznamovatele).
2. Vůči podateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal podání.
3. Podání se nesmí stát podnětem ani důvodem na vyvozování důsledků, které by podateli způsobili jakoukoliv újmu.
4. Vyřizování podání musí být prováděno objektivně, úplně, bez průtahů a hospodárně tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány. Musí být přešetřeny všechny body podání, které se svým obsahem vztahují k činnosti ÚHÚL.
5. Při vyřizování podání je nezbytná součinnost mezi jednotlivými organizačními útvary. Zaměstnanec ÚHÚL pověřený vyřízením podání je oprávněn požadovat na vedení ÚHÚL, vedoucích úseků a vedoucích zaměstnancích poskytnutí ústních či písemných, pravdivých a úplných vysvětlení vztahujících se k předmětu podání a k veškerým souvisejícím skutečnostem. Právo obracet se přímo na jednotlivé zaměstnance nesmí být omezeno žádným vedoucím zaměstnancem.
6. Vedoucí zaměstnanci ÚHÚL odpovídají za vytvoření podmínek pro správné a včasné vyřizování podání.

### ČLÁNEK 3 POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTU (PODÁNÍ)

1. Podání se přijímá v písemné podobě poštou nebo na adrese ÚHÚL (ústředí Brandýs nad Labem, pobočky), písemným podáním v podatelně ÚHÚL (pobočky, ústředí), elektronicky na adrese [podatelna@uhul.cz](mailto:podatelna@uhul.cz) nebo právníkovi ÚHÚL.
2. Ústní podání je možno přijmout u ředitele ÚHÚL, vedení ÚHÚL, vedoucích úseků, vedoucích zaměstnanců nebo na právníka ÚHÚL. O učiněném podání se sepíše záznam. Vzor záznamu o ústním podání tvoří přílohu této směrnice (Příloha č.1).
3. Vedení ÚHÚL, vedoucí úseků nebo vedoucí zaměstnanec písemné podání, nebo záznam o ústním podání bezodkladně, nejpozději do 3 dnů postoupí právníkovi ÚHÚL.

### ČLÁNEK 4 EVIDENCE PODÁNÍ

1. Podání se centrálně evidují u právníka ÚHÚL.
2. Evidence podání musí být vedena přehledně v Evidenčním listu podání, který vyplňuje právník ÚHÚL, a musí obsahovat tyto údaje:
  - Číslo jednacích a evidenčních čísel podání, přidělené právníkem ÚHÚL, datum přijetí (doručení), lhůta k vyřízení
  - Datum přijetí podání, případně kým bylo postoupeno
  - Lhůta k vyřízení
  - Podání přijal (kým bylo podání přijato)
  - Jméno, příjmení a adresu podatele,
  - Předmět podání
  - Proti komu podání směřuje (organizace, organizační útvar, zaměstnanec)
  - Způsob podání (ústní podání, podepsané, anonymní, písemně, elektronicky)
  - Druh podání (stížnost, oznámení, podnět)
  - Kdy a komu bylo předáno k vyřízení (datum a jméno, příjmení a funkce zaměstnance, který podání prošetřuje)
  - Způsob vyřízení (nařízení kontroly nebo vykonání šetření)
  - Oprávněnost podání (oprávněné, částečně oprávněné, neoprávněné)
  - Přijatá opatření v případě částečné oprávněnosti nebo oprávněnosti podání
  - Kontrola plnění přijatých opatření a datum
  - Datum vyznění podatele o způsobu vyřízení
3. Právník ÚHÚL zaevidované podání předloží řediteli ÚHÚL, který rozhodne o způsobu vyřízení podání a o tom, kdo podání vyřídí.
4. Zaměstnanec pověřený prošetřením podání po jeho prošetření postoupí všechny podklady, týkající se podání, právníkovi ÚHÚL k centrální evidenci.
5. Vzor "Evidenčního listu podání" tvoří přílohu této směrnice (Příloha č. 2).

## **ČLÁNEK 5 POTVRZENÍ PŘIJETÍ PODÁNÍ**

1. Přijetí podání potvrzuje organizační útvar, kterému bylo podání doručeno.
2. Přijetí podání (mimo anonymního podání) je potvrzováno podateli doporučeným dopisem, případně elektronicky. Vzor potvrzení tvoří přílohu této směrnice (Příloha č. 3).
3. U podání, u níž je důvodný předpoklad vyřízení ve lhůtě do 10 pracovních dnů od jejího přijetí, se potvrzení o přijetí dle odst. 2 tohoto článku nevyhotovuje.

## **ČLÁNEK 6 DOKUMENTACE PODÁNÍ**

1. O přijatém podání se zakládá samostatný spis. Spis podání je veden tak, aby umožňoval kontrolu správnosti a včasnosti vyřizování podání.
2. Ve spisu zaznamenává právník ÚHÚL všechny informace o průběhu vyřizování podání. Podání včetně souvisejících podkladových materiálů se zakládají samostatně.
3. Ve spisu se zakládá:
  - podání (v případě ústního podání vyplněný „Záznam o ústním podání“; viz Příloha č.1),
  - potvrzení přijetí podání podateli,
  - potvrzení o přijetí podání, vyjma podání, u níž je důvodný předpoklad vyřízení ve lhůtě do 10 dnů od jejího přijetí dle článku 5, odst. 3 (Příloha č.3),
  - žádosti vůči ostatním organizačním útvarům, u kterých byly vyžádány a vyjádření, popř. komu bylo podání předáno k šetření a vyřízení,
  - stanoviska a vyjádření oslovených organizačních útvarů,
  - vyrozumění podateli o způsobu vyřízení (případně písemnou zprávu o zastavení vyřizování podání dle článku 8 této směrnice),
  - Evidenční list podání (Příloha č 2).
4. Spis je po vyřízení archivován u právníka ÚHÚL pověřeného evidencí přijatých podání a následně archivován v souladu se směrnici „Spisový řád“.

## **ČLÁNEK 7 VYŘÍZENÍ PODÁNÍ**

1. Za prošetření podání, event. za výsledky šetření podání, vždy odpovídá pověřený vedoucí zaměstnanec organizačního útvaru ÚHÚL. O průběhu prošetření podání je pověřený zaměstnanec povinen informovat právníka ÚHÚL.
2. Konkrétním prošetřením nesmí být pověřen zaměstnanec ÚHÚL, k jehož činnosti nebo osobě podání směřuje. Tímto ustanovením není dotčena povinnost zaměstnance ÚHÚL vyjádřit se k obsahu podání v části směřující proti jim vykonávané činnosti, respektive jeho jednání.
3. Z osobních jednání při šetření podání je nezbytné sepsat zápis s uvedením data zúčastněných osob, místa jednání, předmětu a výsledku jednání, které zúčastněné osoby podepíší.

4. Podání se považuje za vyřízené odesláním vyřizovacího dopisu, případně podpisem zápisu z osobního projednání s podatelem, který musí obsahovat závěry ke všem oblastem podání.
5. V případě potřeby na návrh právníka ÚHÚL jmenuje ředitel ÚHÚL na prošetření podání kontrolní skupinu ve smyslu směrnice „Vnitřní řídicí a kontrolní systém ÚHÚL“.
6. Za neodůvodněné průtahy či nedůsledné prošetření podání vedení ÚHÚL vyvodí proti příslušnému zaměstnanci důsledky dle Zákoníku práce, popř. jiných právních předpisů.
7. Při vyřizování opětovného podání, tj. opakuje-li podatel obsah svého podání, přezkoumá se, zda původní podání bylo správně vyřízeno. V případě, že opětovné podání neobsahuje nové skutečnosti, které by mohly významným způsobem ovlivnit výsledek šetření a změnit závěr dříve provedeného šetření, je podání bez dalšího prošetřování odloženo a podatel je o odložení informován. V opačném případě se podání řeší standardním způsobem a o výsledku se podateli zašle písemná zpráva.

## **ČLÁNEK 8 ZASTAVENÍ VYŘIZOVÁNÍ PODÁNÍ**

1. Vyřizování podání se zastaví v případě, že:
  - 1.1. podatel vzal obsah svého podání zpět, v případě uvedení závažných skutečností se podání prošetří bez výjimky; v tomto případě podatel není informován o výsledku,
  - 1.2. podatel v určené lhůtě neodstranil podstatné vady podání, které brání řádnému prošetření; podatel musí být předem na možnost zastavení vyřizování upozorněn,
  - 1.3. podatel v průběhu prošetřování podání nespolupracuje, klade faktické překážky takového rázu, že podání nemůže být řádně vyřízeno,
  - 1.4. podání se stalo zjevně bezpředmětné.
2. O zastavení vyřizování podání musí být podatel písemně informován.

## **ČLÁNEK 9 LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ PODÁNÍ**

1. Závazné maximálně možné lhůty pro vyřízení podání po jejím přijetí jsou následující:
  - 2.1. Do 10 pracovních dnů – zrychlené vyřízení podání po potvrzení přijetí dle článku 5 odst. 2.
  - 2.2. Do 7 pracovních dnů – potvrzení o přijetí podání dle článku 5, pokud nejde o postup dle článku 5 odstavce 2, tj. zrychlené vyřízení podání.
  - 2.3. Do 30 pracovních dnů – celková maximální doba pro vyřízení podání.
2. Celková maximální doba vyřízení podání začíná běžet ode dne následujícího po dni přijetí podání ÚHÚL.
3. O vyřízení podání musí být podatel vyrozuměn písemně (elektronicky, faxem).

4. Ve vyznění se uvede, bylo-li podání oprávněné, částečně oprávněné nebo neoprávněné. V případě oprávněného nebo částečně oprávněného podání se uvedou opatření, která byla přijata nebo vykonána k odstranění zjištěných nedostatků.
5. Celkovou maximální lhůtu pro vyřízení podání uvedenou v odst. 2 bodu 2. 3. tohoto článku lze ve zdůvodněných případech prodloužit jen se souhlasem ředitele ÚHÚL.
3. S prodloužením termínu vyřízení a s důvody musí být podatel vždy průkazně a včas (před uplynutím maximální lhůty) písemně seznámen.

## **ČLÁNEK 10 KONTROLA ZPŮSOBU VYŘIZOVÁNÍ PODÁNÍ**

1. Všechny pověřené organizační útvary jsou povinny poskytovat právníkovi ÚHÚL nezbytnou součinnost při provádění kontroly.
2. Zjistí-li právník ÚHÚL při provádění kontroly prošetření podání nedostatky, je oprávněn požadovat po příslušném organizačním útvaru zjednání nápravy a to ve lhůtě určené právníkem ÚHÚL. Nedojde-li ke zjednání nápravy ve stanovené lhůtě, je právník ÚHÚL povinen o vzniklé situaci informovat ředitele ÚHÚL.
3. Pověřené organizační útvary jsou při prošetřování podání povinny postupovat ve vzájemné součinnosti tak, aby byly řádně a včas vyřizovány.
4. V případě opětovného podání, které neobsahuje nové skutečnosti, se správnost vyřízení nekontroluje, ani se o tom podatel neuvědomuje.
5. Vyplyne-li ze šetření podání pochybení na straně ÚHÚL, musí být přijaté a provedené opatření k nápravě.
6. Management ÚHÚL je povinen na základě předaných výsledků šetření neprodleně provést potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a k zamezení jejich opakovaného výskytu.

## **ČLÁNEK 11 SOUVISEJÍCÍ NORMY A PŘEDPISY**

Platná směrnice „Vnitřní řídicí a kontrolní systém ÚHÚL“  
Platná směrnice „Etický kodex“  
Platná směrnice „Nakládání s osobními údaji“  
Platná směrnice „Integrovaný systém řízení rizik“  
Platná směrnice „Spisový řád“  
Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů



## **ČLÁNEK 12 ZRUŠOVACÍ USTANOVENÍ**

Zrušuje se:

- směrnice „Postup při vyřizování podání“ (číslo ÚŘ/4680/2008)

## **ČLÁNEK 13 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ**

1. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2022.
2. Ustanovení této směrnice se použijí přiměřeně i pro anonymní podání.
3. Nedílnou součástí této směrnice jsou:
  - Příloha č. 1 – Záznam o podání
  - Příloha č. 2 – Evidenční list podání
  - Příloha č. 3 – Potvrzení o přijetí podání



## Příloha č.2:

<b>Evidenční list podání</b>	
Číslo jednací	
Evidenční číslo podání	
Datum přijetí podání	
Lhůta k vyřízení	
Podání přijal	
Jméno, příjmení, adresa podatele	
Datum potvrzení o přijetí podání podateli (neuvádí se při vyřízení podání do 10 dnů)	
Předmět podání, proti komu (čemu) směřuje	
Způsob a druh podání	
Podání vyřizuje (jméno, příjmení a funkce)	
Způsob vyřízení	
Oprávněnost podání	
Přijatá opatření	
Kontrola plnění opatření	
Datum vyznění podatele o způsobu vyřízení	

**Příloha č.3:**

**Potvrzení o přijetí podání**

Vážená paní / vážený pane,

potvrzujeme přijetí Vašeho podání ze dne ..... ve věci .....

.....

V současné době provádíme šetření Vašeho podání a zprávu Vám podáme ihned po ukončení prováděného šetření.

Uvedení dalších informací významných pro podatele.....

.....

.....

.....

.....

S pozdravem