

ŘEDITELSTVÍ SILNIC A DÁLNIC ČR

Směrnice generálního ředitele ŘSD ČR č. 5/2008 *v. 2,0*

Vyřizování stížností na ŘSD ČR

Gestor: Odbor právní

Datum schválení:

31. 3. 2014

Účel vydání:

Novelizace SGRŘ 5/2008 v souvislosti se změnou organizačního řádu

SCHVALUJI

s účinností od 1. 4. 2014

Datum schválení: 31.3.2014

Účinnost od: 1.4.2014

Přehled rušených nebo nahrazovaných interních normativních aktů:

Směrnice GR č 5/2008

Rozsah znalostí:	úplná	Vedoucí zaměstnanci útvarů Organizace	
	informativní	Ostatní zaměstnanci	
Evidenční číslo:	6166/2014-10210		
Klasifikace:	Provozní informace	Počet stran:	6
Verze:	2.0	Počet výtisků:	
Přílohy:	-	Výtisk číslo:	1, 2, 3

Upozornění:

Obsah tohoto dokumentu je chráněn autorskými právy společnosti ŘSD ČR. Všechna práva vyhrazena. Texty a obrázky nebo jejich části nesmějí být měněny, reprodukovány, předávány nebo distribuovány mimo ŘSD ČR bez předchozího písemného souhlasu společnosti ŘSD ČR.

OBSAH:

§ 1 Úvodní ustanovení	3
§ 2 Výklad pojmů	3
§ 3 Přijímání	4
§ 4 Prošetření a vyřízení stížností	4
§ 5 Centrální evidence stížností (CES)	5
§ 6 Zrušovací ustanovení	6
§ 7 Účinnost	6

§ 1 Úvodní ustanovení

Tato směrnice stanoví závazný postup při přijímání, vyřizování a evidování stížností od právnických nebo fyzických osob na Ředitelství silnic a dálnic ČR (dále ŘSD), včetně stanovisek vyžádaných při jejich řešení zřízovatelem (MD ČR) nebo jinými orgány veřejné a státní správy. Je rámcovým návodem pro vyřizování stížností podle ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řádu, v platném znění.

§ 2 Výklad pojmů

- (1) **Stížnost** je písemné podání doručené poštou, elektronickou poštou, faxem či osobně, kterým se právnické nebo fyzické osoby domáhají ochrany svých práv a zájmů. Je projevem nespokojenosti učiněným převážně v jejich zájmu. Ze stížnosti by mělo být zřejmé, kdo ji podává, které věci se týká a co se navrhuje.
- (2) **Anonymní stížnost** je podání, kterým se právnické nebo fyzické osoby domáhají ochrany práv a zájmů. Je projevem nespokojenosti učiněným patrně v jejich zájmu, ve které však není uvedeno jméno a adresa pisatele, nebo je uvedeno nepravdivé jméno a adresa pisatele. Za anonymní stížnost se považuje též podání e-mailovou poštou (dále elektronickou poštou), bez připojeného zaručeného elektronického podpisu.
- (3) **Opakovaná stížnost** je taková stížnost, kdy se pisatel domáhá vyřízení původní stížnosti proto, že nebyla vyřízena vůbec nebo způsobem, který odporuje obecně závazným právním předpisům a příslušným vnitřním normativním aktům (dále VNA), pokud tyto VNA jsou stěžovateli známy, a nebo nebyla splněna jemu známá opatření k nápravě.
- (4) **Prošetřit** znamená zjistit skutečný stav a eventuelně osoby odpovědné za nedostatky, resp. nesprávná rozhodnutí (ohledáním místa, věci, rozhovorem, slyšením znalců atd.).
- (5) **Vyřídit** znamená učinit závěr v souladu s obecně závaznými právními předpisy a VNA na podkladě skutečností a poznatků získaných v průběhu prošetření.
- (6) **Oprávněnost** stížnosti znamená, že zpracovatel odpovědi podle získaných poznatků určí, zda se jedná o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou, nebo neoprávněnou.
- (7) **Za lhůty** podle dnů se pro účely této směrnice považují kalendářní dny. Pokud poslední den lhůty připadne na den pracovního volna či den pracovního klidu, lhůta zůstane zachována, pokud dojde k plnění v pracovní den bezprostředně následující po dni pracovního volna či dni pracovního klidu.

§ 3 Přijímání stížností

(1) V pravomoci vedoucích zaměstnanců je rozhodnout, zda se podání bude řešit jako stížnost. V případě rozhodnutí, že se jedná o stížnost, jsou povinni toto podání označit výrazným písmenem „S“ a dát příslušné pokyny k prošetření a vyřízení.

(2) Stížnost, jejíž vyřízení spadá do kompetence jiné organizace, musí být této organizaci postoupena do 10 dnů od jejího doručení. Stěžovatel musí být o této skutečnosti vyrozuměn doporučeným dopisem s dodejkou. Pokud byla stížnost doručena elektronickou poštou se zaručeným elektronickým podpisem, bude stěžovatel o způsobu vyřizování vyrozuměn rovněž elektronicky.

(3) Vedoucí zaměstnanci, kteří stížnost přijali, jsou povinni ve zvlášť závažných případech o stížnosti bezodkladně písemně informovat generálního ředitele. Za zvlášť závažné se považují ty stížnosti, které:

- a) směřují proti ředitelům úseků GŘ, ředitelům Správ a Závodů,
- b) uplatní ústavní činitele ČR, hejtmani krajů nebo jejich zástupci,
- c) zakládají podezření že byl spáchán trestný čin,
- d) spadají do kompetence vyřízení více útvarů ŘSD.

(4) Generální ředitel určí vedoucího zaměstnance, který stížnost prošetří a vyřídí, stanoví termín a současně rozhodne, zda stěžovatel bude o vyřízení stížnosti informován dopisem generálního ředitele nebo určeného vedoucího zaměstnance.

(5) Vedoucí zaměstnanci jsou povinni zabezpečit, aby kopie došlé stížnosti a základní údaje o jejím vyřizování dle § 5 odst. 1 této směrnice byly zaslány Odboru právnímu k zaevidování do Centrální evidence stížností (dále CES) do 5 dnů ode dne přijetí stížnosti.

§ 4 Prošetření a vyřízení stížnosti

(1) Prošetření a vyřízení stížnosti zajišťují vedoucí zaměstnanci, do jejichž kompetence předměty stížnosti spadají. Je nepřípustné postupovat stížností k prošetření a vyřízení zaměstnancům, proti kterým směřují.

(2) Mezi povinnosti vedoucích zaměstnanců k vyřízení stížnosti patří:

- a) zajistit prošetření ve všech bodech stížnosti,
- b) zajistit pořízení písemného zápisu o ústních jednáních při prošetřování, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručné a výstižné zaznamenání průběhu a výsledků projednávání, doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni včetně data. Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci jednání. Jestliže některý z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, uvedou se v zápise důvody, které brání účastníkovi zápis podepsat.

(3) Povinnosti vedoucích zaměstnanců při vyřizování stížnosti:

a) zajistit podání zprávy stěžovateli o vyřízení stížnosti písemně nebo ústním jednáním doloženým zápisem, který stěžovatel podepíše. Písemná zpráva musí být stěžovateli zaslána doporučeným dopisem s dodejkou, ve lhůtě do 30 dnů od obdržení stížnosti. Lhůtu pro vyřízení stížnosti lze překročit jen ve výjimečných případech, a to pouze s písemným souhlasem vedoucího právního odboru, a u stížností podle § 3 odst. 3 této směrnice s písemným souhlasem generálního ředitele,

b) zajistit u stížností určených k vyřízení dopisem generálního ředitele předložení výsledku prošetření s návrhem odpovědi stěžovateli ve stanoveném termínu generálnímu řediteli prostřednictvím vedoucího Odboru právního v referátníku rovněž označeném výrazným písmenem „S“,

c) zajistit dodržení lhůty 10 dnů ode dne doručení žádosti o stanovisko ke stížnosti postoupené jiným orgánem, nebyla-li však nadřazeným vedoucím zaměstnancem nebo žadatelem určena lhůta kratší,

d) na základě zjištěných skutečností určit oprávněnost stížnosti a u oprávněných a částečně oprávněných stížností stanovit opatření k nápravě.

(4) Stížnosti, které jsou vyřizovány dopisem generálního ředitele, odesílá Odbor právní doporučeným dopisem s dodejkou a po vrácení potvrzené dodejky vrací Odbor právní referátník včetně této dodejky příslušnému vedoucímu zaměstnanci.

(5) Anonymní stížnosti se vyřizují stejným způsobem s tím, že písemné zprávy se pisateli neodesílají, ale zůstávají uloženy ve spisu. Prošetření se omezí pouze na zkoumání, zda se nejedná o spáchání činu, který je v rozporu s právním řádem ČR nebo VNA.

(6) Stížnost lze odložit jedině v tom případě, je-li nekonkrétní, nesrozumitelná nebo nečitelná. Dále, jde-li o tzv. notorické stěžovatele, kteří nejsou opakovaně spokojeni s vyřízením, a to ani tehdy, byla-li jejich záležitost řádně prošetřena a vyřízena. Takovouto stížnost lze bez dalšího řízení zakládat do původního spisu stěžovatele. O takovémto odložení rozhodne příslušný vedoucí zaměstnanec.

§ 5

Centrální evidence stížností (CES)

(1) Vedoucí zaměstnanci jsou povinni zabezpečit, aby kopie odpovědi stěžovateli a písemnosti s ní spojené byly zaslány Odboru právnímu k založení do CES do 5 pracovních dnů od vyřízení stížnosti. U oprávněných a částečně oprávněných stížností zašlou opatření k nápravě a výsledek kontroly, jak byla tato opatření splněna.

(2) Odbor právní neodpovídá za nedodržení termínu pro vyřízení stížnosti a kontrolu plnění přijatých opatření k nápravě. Je pracovištěm odpovědným za správu a evidenci stížností, které mu jsou zasílány vedoucími zaměstnanci vždy, je-li stížnost kompletně vyřízena. Za stížnost

vyřízenou se považuje i stížnost, kterou nelze obvyklými procesy, na základě obsahu jako stížnost vyřídit.

(3) Centrální evidence stížností je vedena v Odboru právním jako samostatná agenda, která umožňuje soustavnou kontrolu oběhu vyřizování stížností, dodržování termínů k vyřízení a kontrolu plnění přijatých opatření k nápravě.

(4) Stížnosti přijaté do CES musí být označeny číslem, pod kterým se zde vedou až do konečného vyřízení.

(5) CES musí být vedena tak, aby obsahovala:

- a) č.j. přidělené stížnosti,
- b) datum přijetí stížnosti,
- c) jméno a adresu stěžovatele,
- d) předmět stížnosti,
- e) komu byla stížnost předána k vyřízení,
- f) termín k vyřízení,
- g) datum vyřízení,
- h) oprávněnost stížnosti.

(6) Podání, které nebylo posouzeno jako stížnost, se vyřizuje jako kterákoliv jiná korespondence či sdělení, které bylo přijato na ŘSD.

(7) Stížnosti postoupené ŘSD jinými orgány k vyjádření stanoviska se vedou v „Evidenci stanovisek ŘSD ČR“ v Odboru právním.

§ 6

Zrušovací ustanovení

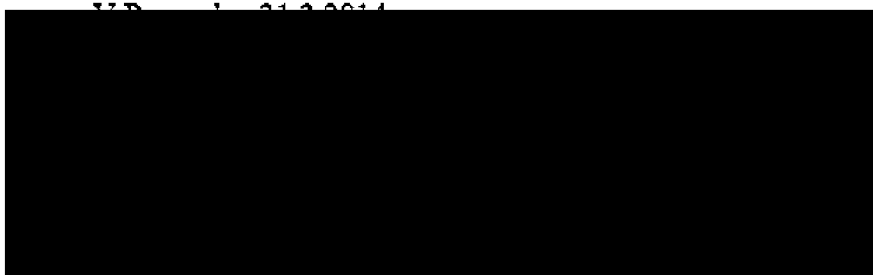
Zrušuje se Směrnice GR č. 5/2008 v 1.0 ze dne 4.6.2008.

§ 7

Účinnost

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1.4.2014

17.12.2014



ŘEDITELSTVÍ SILNIC A DÁLNIC ČR	VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA ŘSD ČR	
EVIDENČNÍ ČÍSLO	KLASIFIKACE:	STRANA: 6/6