



## SMĚRNICE č. 23

# STÍŽNOSTI, JEJICH ŘEŠENÍ A OCHRANA OZNAMOVATELŮ

## Úvod

1. Tato směrnice upravuje obsah a způsob vyřízení podání, kterým si osoba **stěžuje** na chování zaměstnanců Janáčkovy konzervatoře v Ostravě jako úředních osob nebo proti postupu správního orgánu dle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu (dále také stížnost), nebo oznamovatel **oznamuje** protiprávní jednání (dále také oznámení) dle směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1937 z 23.10.2019 o ochraně osob, které oznamují porušení práva Unie (dále také směrnice o ochraně oznamovatelů).
2. Oznamovatelem se pro účely této směrnice rozumí fyzická osoba, která se **v souvislosti s prací nebo obdobnou činností na Janáčkově konzervatoři v Ostravě (dále také JKO)**, tzv. osobní působnost směrnice o ochraně oznamovatelů, dozvěděla o protiprávním jednání, tj. jednání, které porušuje právo Unie mj. v těchto oblastech (tzv. věcná působnost směrnice o ochraně oznamovatelů):
  - a) zadávání veřejných zakázek;
  - b) finanční služby;
  - c) bezpečnost potravin, bezpečnost a soulad výrobků s předpisy;
  - d) bezpečnost dopravy;
  - e) ochrana životního prostředí;
  - f) veřejné zdraví;
  - g) ochrana spotřebitele;
  - h) ochrana soukromí a osobních údajů, bezpečnost sítí a informačních systémů;
  - i) vnitřní trh EU vč. pravidel hospodářské soutěže.

## Článek 1

### Přijímání, evidence a vyřizování stížností

1. Stížnost lze podat na sekretariátu ředitelky školy, a to písemně, ústně nebo elektronicky na e-mail: [info@jko.cz](mailto:info@jko.cz) nebo na adresu podatelny: [jko@po-msk.cz](mailto:jko@po-msk.cz). Je – li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše se o ní písemný záznam, který by měl splňovat podmínky ust. § 18 odst. 2 správního řádu v platném znění.
2. Podání eviduje asistentka ředitelky ve spisové službě.
3. Řádně zaevidovanou a označenou stížnost předá asistentka ředitelce školy, která neprodleně určí pracovníka pověřeného vyřízením dané stížnosti.
4. Podání stížnosti nesmí být osobě na újmu.
5. Spis o stížnosti obsahuje:
  - a) datum podání, obsah stížnosti a přidělené číslo jednací,
  - b) jméno, příjmení, adresu a e-mailovou adresu stěžovatele,
  - c) označení osoby či skupiny osob nebo postupu správního orgánu – ředitelky školy, proti kterým stížnost směřuje,
  - d) kdy a komu byla stížnost ředitelkou přidělena k prošetření a vyřízení,
  - e) výsledek šetření a případná opatření ke zjednání nápravy,
  - f) datum vyřízení stížnosti, popřípadě prodloužení termínu lhůty pro vyřízení stížnosti s uvedením důvodů.
6. Stížnosti doručené Janáčkově konzervatoři v Ostravě prošetřuje a vyřizuje zpravidla ředitelka školy. V případě potřeby pověří dílčím vyřízením jednotlivé vedoucí zaměstnance, kteří pak výsledky šetření předkládají ve stanovené lhůtě k vyjádření ředitelce školy.
7. Stížnosti na chování vedoucích zaměstnanců vyřizuje ředitelka školy.
8. Při prošetřování a vyřizování stížností je povinnost:
  - a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,

- b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat písemně,
  - c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo neoprávněná.
9. Byla – li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, ředitelka školy bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatření přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu. Stěžovatel se o nich vyrozumí jen tehdy, jestliže o to požádal.
  10. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Tuto lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze – li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
  11. Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo k vyřízení zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje.
  12. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat Krajský úřad Moravskoslezského kraje, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

## Článek 2 Přijímání, evidence a vyřizování oznámení - Vnitřní oznamovací systém (VOS)

1. Pověřenou osobou pro přijímání oznámení je **mzdová účetní**. Po dobu její nepřítomnosti je to **personalistka**, která pověřenou osobu ihned o celé záležitosti informuje.
2. Oznámení lze podat písemně do rukou pověřené osoby, ústně pověřené osobě, telefonicky na tel. č. +420 605 292 306, nebo elektronicky na e-mail: [oznameni@jko.cz](mailto:oznameni@jko.cz). Je – li oznámení podáno ústně, sepíše se o něm písemný záznam, který by měl splňovat podmínky ust. § 18 odst. 2 správního řádu v platném znění. Záznam pověřená osoba podepíše a založí spis. Písemné podání by mělo být označeno textem „Pouze k rukám pověřené osoby“.
3. Oznámení eviduje pověřená osoba ve spisové službě ve zvláštním režimu tak, aby byla zajištěna ochrana totožnosti oznamovatele. To znamená, že se ve spisové službě zapisují jen počáteční písmena jména a příjmení, bez uvedení dalších identifikačních údajů oznamovatele, jsou-li známy. Z písemných záznamů pak musí být patrné, kdo oznámení podává, čeho se oznámení týká a kontaktní údaje na oznamovatele, nejde-li o anonymní oznámení. Spis se vede odděleně od ostatních a je patřičně zabezpečen, aby do něj nemohla nahlížet další osoba.
4. Pověřená osoba **do 7 dnů od jeho podání vyrozumí oznamovatele o přijetí oznámení**, přičemž zároveň informuje o oznámení i ředitelku JKO.
5. Vůči oznamovateli, příp. dalším fyzickým osobám (kolegům, osobám oznamovateli blízkým apod.) nelze uplatnit žádné odvetné opatření.
6. Spis o oznámení obsahuje zejména:
  - a) datum podání a přidělené číslo jednací, příp. písemný záznam ústního podání,
  - b) identifikaci oznamovatele (jméno, příjmení, datum narození), je-li totožnost známa,
  - c) popis protiprávního jednání,
  - d) datum, kdy byl oznamovatel vyrozuměn o přijetí oznámení, pokud si výslovně vyrozumění dostat nepřeje,
  - e) výsledek šetření a případná opatření ke zjednání nápravy,
  - f) datum, kdy byl oznamovatel vyrozuměn o výsledcích posouzení oznámení.
  - g) datum vyřízení oznámení (uzavření spisu).
7. Pověřená osoba posoudí důvodnost oznámení a jeho pravdivost, přičemž je oprávněna: vyžadovat od zaměstnanců JKO součinnost, tj. i podání vysvětlení, vyžadovat písemnosti nad rámec

zákoníku práce, vstupovat do kanceláří či jiných prostor v budově JKO, k nimž obvykle přístup nemá a další úkony vedoucí ke zjištění, zda je oznámení důvodné a pravdivé.

8. Při posuzování oznámení je nutno:
  - a) důsledně zachovávat důvěrnost zjištěných informací a informací uvedených v oznámení, vč. zajištění ochrany totožnosti oznamovatele,
  - b) v první fázi šetření zjistit, zda se jedná o oznamovatele dle směrnice o ochraně oznamovatelů a zda protiprávní jednání spadá do věcné působnosti směrnice o ochraně oznamovatelů,
  - c) prošetřit oznámení bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
  - d) objektivně a úplně prošetřit všechny jeho body, zjištění dokladovat písemně se zachováním důvěrnosti všech zjištěných informací a totožnosti oznamovatele,
  - e) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je oznámení důvodné a pravdivé či nikoliv.
9. Bylo – li oznámení shledáno důvodným a pravdivým, zajistí pověřená osoba další nezbytné úkony, ať už je to interní zjednáání nápravy vč. stanovení přiměřených lhůt či podání trestního oznámení příslušným orgánům. O výsledku posouzení, o opatřeních přijatých k nápravě či postupu věci orgánům činným v trestním řízení se učiní záznam do spisu o oznámení.
10. Oznamovatele je nutno o výsledcích posouzení vyrozumět **do 3 měsíců od potvrzení přijetí oznámení.**
11. Oznámení vč. spisu je nutno uchovávat tak, aby nebyla ohrožena totožnost oznamovatele, příp. dalších osob, a důvěrnost informací uvedených v oznámení. Oznámení se uchovává pouze po dobu, která je nezbytná k ochraně oznamovatele před odvetnými opatřeními a pro případ dalšího šetření příslušnými orgány veřejné moci, max. však 5 let ode dne vyřízení oznámení (uzavření spisu).

### Článek 3 Závěrečné ustanovení

1. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem **1.9.2023 a nahrazuje v plném rozsahu předchozí znění účinné od 15.1.2022.**
2. Schválila: ředitelka JKO
3. Zpracovala: vedoucí právně-ekonomického úseku

V Ostravě dne 26.7.2023

Mgr. Soňa Javůrková  
ředitelka