

STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

I. Základní pojmy

Stížnost – podání, které poukazuje na nesprávný postup v činnostech zaměstnanců společnosti nebo na jejich nevhodné chování. Podání, které nemá uvedené znaky, není stížností a je obecným podáním, oznámením, žádostí, kritikou nebo reklamací a nevyřizuje se jako stížnost podle stížnostního řádu. Ve sporných případech rozhoduje ředitel organizační složky společnosti nebo jím pověřená osoba.

Anonymní podání – o anonymní podání jde vždy, když je podána bez podpisu nebo sice je podepsána, ale bez dalších identifikačních údajů stěžovatele (bydliště, pracoviště apod.), bez kterých nelze stěžovatele jednoznačně určit. Obdobné platí v případě e-mailové korespondence zasláné pod pseudonymem.

Příjemce stížnosti – zaměstnanec společnosti, kterému byla stížnost zaslána nebo předána stěžovatelem, případně sdělena ústně, popř. postoupena k jejímu vyřízení.

Stěžovatel – fyzická osoba, právnická osoba nebo více těchto osob, jichž se činnost zaměstnanců společnosti v jednotlivém případě dotýká.

II. Podání stížnosti

1. Stížnost lze podat písemně, ústně, prostřednictvím spojových prostředků (telefon, fax, elektronická pošta). U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání elektronickým podpisem.
2. Stěžovatelé se mohou obracet na společnost se stížnostmi proti nevhodnému postupu nebo chování jejich zaměstnanců. Stížnosti lze upozornit na chování zaměstnance společnosti (osobnostní projevy zaměstnance, tj. zaměstnanec se nechová zdvořile, porušuje obecné zásady slušného vystupování, apod.), které je v přímé souvislosti s výkonem jeho práce a také na nesprávný postup.
3. Ze stížnosti by mělo být patrné, kdo ji podává, jaké věci se týká a co se požaduje. U stížnosti, která neobsahuje náležitosti nutné k jejímu vyřízení, vyzve příjemce stížnosti stěžovatele k jejich doplnění v přiměřené lhůtě.

III. Příjem stížnosti

1. Stížnost jsou povinni a oprávněni přijmout všichni zaměstnanci společnosti. Zaměstnanec, který obdržel stížnost a není kompetentní k jejímu vyřízení, tuto neprodleně předá na sekretariát ředitele organizační složky. Ředitel organizační složky určí k vyřízení stížnosti příslušného zaměstnance.
2. Stížnosti se vedou v evidenci stížností. To se netýká stížnosti podané ústně, která byla vyřízena ihned.
3. Pokud nelze ústní stížnost vyřídit ihned, sepiše o ní příjemce stížnosti písemný záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu a dále se postupuje stejně jako u písemné stížnosti.

IV. Vyřizování stížnosti

1. Stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
2. Příjemce stížnosti řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska zaměstnanců (útvárů), kterých se věc týká, vyslechne zaměstnance, proti nimž stížnost směřuje, případně další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. O výsledcích se požívá zápis.
3. Stížnost se vyřizuje nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení společnosti. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím

průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty je nutné stěžovatele informovat do lhůty pro vyřízení stížnosti.

4. Vyrozumění o vyřízení stížnosti by mělo být srozumitelné. Příjemce stížnosti se ve vyrozumění vypořádá se všemi body stížnosti stěžovatele. V odůvodnění vyřízení rovněž uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá.
5. Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyrozumění o vyřízení stížnosti předáno k poštovní přepravě, v případě stížnosti zasláné elektronickou poštou dnem odeslání e-mailu.
6. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u organizační složky společnosti, nebyla řádně vyřízena, může požádat generálního ředitele společnosti, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
7. Pokud je nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti doručen jak tomu, kdo vyřizoval stížnost, tak i generálnímu řediteli společnosti, postupuje se jako by stěžovatel požádal generálního ředitele o přešetření způsobu vyřízení stížnosti.

V. Anonymní podání

Anonymní podání se prošetří jako stížnost. Takovéto podání je možné pojmout jako podnět k výkonu kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti společnosti a k odstranění nedostatků. Prokáže-li se, že tvrzení obsažená v anonymním podání jsou pravdivá, přijme ředitel organizační složky opatření k nápravě.

VI. Ochrana osobnosti a osobních údajů

1. Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu s občanským zákoníkem.
2. Při nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, se postupuje v souladu se zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění.

VII. Účinnost

Stížnostní řád byl schválen představenstvem společnosti dne 11. 12. 2013 a nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2014.

Tímto dnem pozbývá platnosti stížnostní řád ze dne 9. 1. 2008.