Centrum sociálních služeb Domažlice, příspěvková organizace

Baldovská 583, 344 01 Domažlice, IČ 75007754

VNITŘNÍ PŘEDPIS

Směrnice č. 5/2024

Věc/název: o postupu při vyřizování stížností zaměstnanců

Účinnost: od 1.5.2024

V zájmu zabezpečení jednotného postupu při vyřizování stížností zaměstnanců v Centru sociálních služeb Domažlice, p.o. (dále jen „Organizace“)

vydávám

tuto směrnici č. 5/2024 „o vyřizování stížností zaměstnanců“:

Článek I.

Cíl

Tato směrnice upravuje:

1.1. Rozsah platnosti - čl. II.
1.2. Kdo má právo stížnost podat- čl. III.
1.3. Postup při podání stížnosti – čl. IV.
1.4. Kdo vyřizuje stížnost- čl. V.
1.5. Postup při šetření stížnosti - čl. VI.
1.6. Doba potřebná k vyřízení stížnosti – čl. VII.
1.7. Závěrečná ustanovení – č. VIII.

Článek II.

Rozsah platnosti

Tato směrnice je platná pro všechny zaměstnance „Organizace“.

Článek III.

Kdo má právo podat stížnost

1. Všichni zaměstnanci mají právo podat stížnost ve věci výkonu práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Právo podat stížnost mají všichni zaměstnanci konající práce u zaměstnavatele v některém z pracovněprávních vztahů, tedy konající práce v pracovním poměru nebo na základě dohody o provedení práce či dohody o pracovní činnosti.
2. Zaměstnavatel nesmí zaměstnance jakýmkoliv postupem postihovat či znevýhodňovat proto, že se zákonným způsobem domáhá svých práv vyplývajících z pracovněprávních vztahů.

Článek IV.

Postup při podání stížnosti

1. Stížnost je zaměstnancem podávána obvykle písemně. Stížnost je možné podat k rukám přímého nadřízeného, ředitelky Organizace, mzdové a personální účetní. Stížnost na ředitelku Organizace je možné podat zřizovateli Organizace či náměstkovi plzeňského kraje pro oblast sociálních věcí a na krajský odbor sociálních věcí.
2. Ve stížnosti zaměstnanec uvede, v čem spatřuje porušení práv nebo povinností ze strany zaměstnavatele nebo konkrétní osoby či vedoucích pracovníků. Stížnost musí být podepsaná. Ve výjimečných případech může být stížnost podána i ústně, a to výše uvedeným osobám. Z takto podaného oznámení musí být vypracován písemný záznam, který sepisuje příjemce stížnosti a zároveň musí být oznamujícím zaměstnancem podepsán. Dále je nutné, aby takový zápis podepsala třetí osoba, která tím potvrdí důvěryhodnost podané stížnosti.
3. Za podanou se považuje taková stížnost, která je doručena zaměstnavateli, zřizovateli nebo zápisem ústního oznámení.
4. K anonymně podaným stížnostem zaměstnavatel nebude přihlížet a nebude je šetřit. Výjimku mohou tvořit taková anonymní oznámení, která svým obsahem poukazují na obzvlášť závažné skutečnosti.

Článek V.

Kdo vyřizuje stížnost

1. Dle obsahu stížnosti ji vyřizuje vedoucí zaměstnanec, který je zaměstnanci bezprostředně nadřízen. Stížnost ovšem nesmí vyřizovat nadřízený vedoucí zaměstnanec, proti kterému je stížnost namířena. V tom případě ji vyřizuje jeho nadřízený zaměstnanec nebo ředitelka Organizace. V případě stížnosti vedené proti ředitelce Organizace stížnost vyřizuje zřizovatel, či jím pověřená osoba.
2. Pro samotné šetření stížnosti se vytváří komise, která má nejméně 3 členy. Předsedou komise je vedoucí zaměstnanec, který je zaměstnanci přímo nadřízen. Ostatní členy komise jmenuje a odvolává ředitelka Organizace. Komise je oprávněna jednat, je-li přítomna nadpoloviční většina všech členů. Rozhodnutí přijímá nadpoloviční většinou hlasů přítomných členů.

Článek VI.

Postup při šetření stížnosti

1. Pro řádné šetření je komise povinna si zjistit potřebné skutečnosti. Komise je oprávněna zjišťovat skutečnosti od jiných zaměstnanců. Zaměstnanci jsou povinni komisi na vyžádání poskytnout potřebné údaje nebo listiny.
2. Pokud se potřebné skutečnosti zjišťují výslechem zaměstnanců, komise je povinna sepsat záznam, který je podepsán vyslýchajícím a podepíše jej i vyslýchaná osoba.
3. Pokud stížnost neobsahuje všechny potřebné informace, je oznamující zaměstnanec komisí vyzván k doplnění údajů a ten je povinen je doplnit.
4. Při šetření stížnosti musí být zajištěna ochrana osobních údajů zaměstnance podávajícího stížnost. Stejně tak je nutná ochrana osobních údajů zaměstnanců či jiných osob, pokud budou pro šetření potřebné.

Článek VII:

Doba potřebná k vyřízení stížnosti

1. Na základě předložených dokumentů a skutečností zjištěných vlastním šetřením komise rozhoduje o výsledku šetření.
2. Písemný závěr komise předloží nejpozději do 30 dnů od doručení stížnosti ředitelce Organizace. Ředitelka Organizace je poté povinna do 5 dnů od doručení písemného závěru

rozhodnout o dalším postupu na základě závěru vyšetřující komise.

Článek VIII.

Závěrečná ustanovení

1. Zaměstnanec je oprávněn zaměstnavatele požádat o to, aby jeho stížnost na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu byla projednána dle povahy stížnosti se zástupcem bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.
2. Pokud o to zaměstnanec požádá, zaměstnavatel je povinen mu vyhovět.
3. Rozhodnutí o výsledku šetření stížnosti zaměstnavatel projedná se zaměstnancem, který stížnost podal. Bude-li stížnost důvodná, je vedoucí zaměstnanec, který je oprávněn stížnost šetřit, povinen stanovit nápravná opatření, která povedou a zajistí odstranění závadného stavu. Zaměstnanec, který stížnost podal, je vždy informován o výsledku šetření a o přijatých opatřeních.
4. Náklady spojené s šetřením stížností a činností komise nese zaměstnavatel.
5. Vnitřní předpis je uložen k nahlédnutí v písemné formě u ekonoma Organizace. V elektronické podobě je přístupný na PC zaměstnavatele v sekci vnitřní předpisy a je k nahlédnutí na všech odděleních Organizace.

V Domažlicích dne 24.4.2024

Vypracovala:

Bc. Lucie Kopelentová

ředitelka

Schválila:

Bc. Lucie Kopelentová

ředitelka

Bc. Lucie Kopelentová

Digitálně podepsal Bc. Lucie Kopelentová
Datum: 2024.04.24 11:52:12 +02'00'