

## Postup při vyřizování stížností

Stížnosti, připomínky, podněty či námitky předkladatele či příjemce podpory vztahující se k postupu nositele ITI PMO je povinen nositel ITI prošetřit. Pokud je to možné, řeší stížnosti manažer ITI, případně jím pověřená osoba. Stížnosti lze podat několika způsoby – písemně, elektronickou poštou, prostřednictvím datové schránky, telefonicky či ústně. V případě, že ústní či telefonická stížnost nebyla vyřízena rovnou, nebo nebylo se stěžovatelem domluveno jinak, musí manažer ITI sepsat písemný úřední záznam o podání stížnosti. Úřední záznam musí obsahovat informace o tom, kdo stížnost podal, kdo a co je předmětem stížnosti a případně návrhy na nápravu, pokud je stěžovatel uvedl.

Stížnost, která byla podána na odbor FON v rámci své věcné působnosti přijímá, eviduje a vyřizuje, případně ta, která jim byla přidělena k vyřízení ředitelem Magistrátu nebo postoupena jiným odborem Magistrátu. V případě, že je odboru FON doručena stížnost, která nespadá do její věcné působnosti, postoupí tuto stížnost bez zbytečného odkladu, nejdéle do 5 pracovních dnů od doručení, věcně příslušnému odboru Magistrátu nebo věcně příslušnému subjektu. Podání směřující proti jednání zaměstnance, vyřizuje ředitel odboru Magistrátu, do kterého je zaměstnanec zařazen.

V případě, že stížnost postrádá některé informace, které jsou nutné k jejímu vypořádání, vyzve manažer ITI k jejich doplnění včetně lhůty na doplnění. V rámci vyzvání k doplnění bude stěžovatel také poučen, že v případě, že nejasnosti bránící dalšímu postupu neodstraní, nebude se manažer ITI nadále stížností zabývat a stížnost bude odložena. Odložení stížnosti včetně odůvodnění bude zaznamenáno do spisu.

## Lhůty při vyřizování stížností

V případě, že stěžovatel doplní potřebné informace, začíná běžet lhůta pro vyřízení stížnosti ode dne doručení tohoto doplnění. Stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě do 60 kalendářních dnů, v případě, že vyřizování žádosti přesáhne 30 dnů od jeho doručení, musí být stěžovatel k tomuto dni písemně vyrozuměn o stavu vyřizování stížnosti a dalším předpokládaném postupu. V případě, že nelze stížnosti vyřídit do 60 dnů, rozhodne ředitel o prodloužení lhůty a stěžovatel je písemně informován o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti a jeho důvodech.

Je-li podání důvodné nebo částečně důvodné, je ředitel odboru FON povinen zjistit příčiny nedostatků, na které podání směřuje a je povinen přijmout nezbytná opatření k odstranění těchto nedostatků. Přijatá opatření jsou zaznamenána do spisu a o těchto opatřeních je informován stěžovatel, pokud si o toto informaci zažádal.

Nedůvodné podání je vyřízeno vyrozuměním stěžovatele. V případě opakovaných nedůvodných podání, v případě, že předchozí podání byla řádně prošetřena a vyřízena a nové podání neobsahuje nové poznatky, může ředitel odboru FON rozhodnout o odložení takového podání bez informování stěžovatele.

## Anonymní podání

Anonymní podání se evidují a vyhodnocují. V případě, že je podání vyhodnoceno jako důvodné nebo částečně důvodné, postupuje se totožně jako u neanonymního podání, s výjimkou vyrozumění stěžovatele o vyřízení podání. Ředitel odboru FON je informován o obsahu anonymního podání v případě, že je stížnosti podána na konkrétního zaměstnance odboru FON.