



ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY

Úplné znění vnitřního řídicího aktu:

Úplné znění Směrnice č. 20/2014 ve znění Dodatku č. 1, Dodatku č. 2, Dodatku č. 3 a Dodatku č. 4

Název vnitřního řídicího aktu:

Postup pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností, peticí a podnětů doručených Úřadu práce České republiky

Vnitřní řídicí akt účinný od: 15. 09. 2014

Dodatek č. 1 účinný od: 01. 01. 2015

Dodatek č. 2 účinný od: 19. 09. 2016

Dodatek č. 3 účinný od: 23. 10. 2017

Dodatek č. 4 účinný od: 30. 01. 2018

Účinnost: **na dobu neurčitou**

Mgr. Stanislava Strnadová
vedoucí Oddělení kontrolního

Datum:
30. 01. 2018

Podpis:
Mgr. Stanislava
Strnadová, v. r.

Počet originál. výtisků:

2

Číslo výtisku:

1

Skartační režim:

A

Postup pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností, peticí a podnětů doručených Úřadu práce České republiky

ČÁST PRVNÍ Úvodní ustanovení

1. Tato směrnice stanovuje postup pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností, peticí a podnětů doručených Úřadu práce České republiky (dále jen „Úřad práce“).
2. Tato směrnice vychází ze zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), ze zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, z článku 11 Organizačního řádu Úřadu práce České republiky a ze Zásad pro vyřizování a evidenci stížností a peticí doručených Ministerstvu práce a sociálních věcí vydaných Příkazem ministra práce a sociálních věcí č. 43/2005.
3. Vyřizování stížností, peticí a podnětů zajišťují Oddělení kontrolní Odboru kontrolně právního generálního ředitelství (dále jen „Oddělení kontrolní OKP GR“) a Odbory kontrolně právní krajských poboček dle jejich příslušnosti. Jednotlivé útvary Úřadu práce šetří a vyřizují stížnosti a podněty týkající se jejich činnosti postupem daným touto směrnicí.
4. Podání je vždy vyhodnocováno dle jeho skutečného obsahu a souvislostí bez ohledu na to, jak je označeno.
5. Podle této směrnice se nepostupuje při vyřizování dotazů a žádostí o radu.

ČÁST DRUHÁ Stížnosti

Článek I Subjekty oprávněné k podání stížnosti

Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen „stěžovatel“) mají právo obracet se na Úřad práce, jako správní úřad, se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu Úřadu práce.

Článek II

Stížnosti - členění

1. Stížnosti vyřizované v režimu správního řádu jsou:

- a) podání stěžovatelů dotčených nevhodným chováním úředních osob nebo postupem Úřadu práce (dotčené osoby podle ustanovení § 2 odst. 3 správního řádu), pokud jim správní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany (podle ustanovení § 175 odst. 1 správního řádu), nestanoví-li zvláštní zákon jiný postup (ustanovení § 1 odst. 2 správního řádu),
- b) podání stěžovatelů, majících výhrady k obsahu protokolu, který se jich přímo dotýká, sepsaného podle ustanovení § 18 správního řádu a kteří se neúčastnili jednání nebo provedení úkonu v protokolu zaznamenaného; stížnost musí být podána bezprostředně po seznámení se s protokolem podle ustanovení § 18 odst. 4 správního řádu,
- c) podání stěžovatelů dotčených nevhodným chováním úředních osob nebo postupem Úřadu práce, pokud se nejedná o podání týkající se občanskoprávních, obchodněprávních a pracovněprávních úkonů prováděných Úřadem práce.

2. Jiné stížnosti jsou:

- a) podání stěžovatelů, která se týkají občanskoprávních, obchodněprávních a pracovněprávních úkonů realizovaných Úřadem práce, a jsou vyřizována postupem upraveným zvláštním právním předpisem, vnitřním předpisem Úřadu práce nebo přiměřeně postupem upraveným touto Částí směrnice,
- b) podání, jejichž vyřizování je upraveno zvláštním právním předpisem (např. ustanovením § 157 zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů), na které se postup upravený touto Částí směrnice nevztahuje,
- c) podání stěžovatelů, jež nelze zařadit pod písm. a) a b) tohoto bodu, ale jež se týkají Úřadu práce.

3. Anonymní stížnosti jsou:

podání anonymních stěžovatelů bez uvedení identifikačních údajů, z nichž není zřejmá osoba, která je podává, a jsou vyřizována postupem upraveným touto Částí směrnice.

Článek III

Podání stížnosti

1. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává (jméno, příjmení, místo trvalého pobytu, popř. jiná adresa pro doručování podle ustanovení § 19 odst. 3 správního řádu).
2. Stížnost lze podat ústně, písemně, faxem, v elektronické podobě nebo pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím telefaxu či veřejné datové sítě.
3. Pokud u stížností uvedených v Článku II bod 1. a v Článku II bod 2. písm. a) a c) této Části směrnice podaných prostřednictvím elektronické pošty není uveden zaručený elektronický podpis, ani poštovní adresa stěžovatele pro doručování písemností a vyrozumění o vyřízení stížnosti nebude jen obecné (budou sdělovány údaje o osobě podavatele), Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo Odbor kontrolně právní příslušné krajské pobočky (dále jen „OKP“) vyzve stěžovatele k odstranění nedostatků podání s upozorněním, že pokud své podání nedoplní ve smyslu výzvy, bude stížnost prošetřena, ale vyrozumění o vyřízení stížnosti mu nemůže být zasláno, a to s odkazem na právní předpisy upravující ochranu osobnosti a ochranu osobních údajů.
4. O ústně podané stížnosti, kterou nelze ihned vyřídit, zaměstnanec věcně příslušného útvaru, kterého se obsah podané stížnosti týká, popř. zaměstnanec Oddělení kontrolního OKP GŘ nebo zaměstnanec OKP, sepíše Záznam o podané ústní stížnosti (dále „jen Záznam“), jehož vzor je přílohou č. 1 této směrnice. Kopii Záznamu předá stěžovateli.
5. Po sepsání stížnosti je zaměstnanec dále povinen Záznam zaevidovat prostřednictvím příslušné podatelny do systému spisové služby Úřadu práce. Originál stížnosti předá Oddělení kontrolnímu OKP GŘ nebo OKP k dalším úkonům.
6. K stížnosti podané osobou, která tak činí za dotčenou osobu, je nutné doložit zplnomocnění udělené této osobě dotčenou osobou, za kterou jedná (např. stěžující si rodič, který podává stížnost za své zletilé dítě, které je vedeno v evidenci Úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání), pokud k tomu není tato zmocněna přímo příslušným právním předpisem. V případě, že nebude stížnost doplněna zplnomocněním, Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP vyzve stěžovatele k doplnění plné moci jednat za osobu dotčenou, přičemž mu zároveň bude sděleno, že pokud své podání nedoplní ve smyslu výzvy, bude stížnost prošetřena, ale stěžovatel nebude vyrozuměn o vyřízení stížnosti, a to s odkazem na právní předpisy upravující ochranu osobnosti a ochranu osobních údajů.

7. U stížností uvedených v článku II bod 1 této Části směrnice podané skupinou osob, je nutné postupovat podle ustanovení § 35 správního řádu (společný zmocněnec nebo společný zástupce).

Článek IV

Přijímání stížností a postup při jejich předávání v rámci Úřadu práce

1. Dnem doručení písemné stížnosti, stížnosti zaslané faxem, datovou schránkou nebo prostřednictvím elektronické podatelny je den, kdy byla doručena podatelně Úřadu práce (generální ředitelství, krajská pobočka, kontaktní pracoviště).
2. Dnem doručení stížnosti podané ústní formou, kterou nelze vyřídit ihned, je den, kdy byl sepsán Záznam.
3. Dnem doručení stížnosti přijaté elektronicky jednotlivými zaměstnanci Úřadu práce je den, kdy byla těmto zaměstnancům doručena do e-mailové schránky.
4. Stížnost je zaevidována v systému spisové služby Úřadu práce vždy dle místa jejího doručení (generální ředitelství, krajská pobočka, kontaktní pracoviště).
5. Zaměstnanci jednotlivých útvarů Úřadu práce jsou povinni doručené stížnosti bezodkladně, nejpozději následující pracovní den předat Oddělení kontrolnímu OKP GŘ v případě doručení stížnosti generálnímu ředitelství nebo OKP ke stanovení dalšího postupu.
6. Pokud Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP zjistí, že k vyřízení stížnosti je dle jejího obsahu příslušná jiná krajská pobočka nebo generální ředitelství, předá ji bez zbytečného odkladu Oddělení kontrolnímu OKP GŘ nebo OKP k přímému vyřízení:
 - a) při podání stížnosti elektronicky prostřednictvím systému spisové služby Úřadu práce, s vyznačením poznámky – důvodu tohoto předání,
 - b) při podání stížnosti písemně prostřednictvím systému spisové služby Úřadu práce datovou schránkou s průvodním dopisem.
7. Pokud je ze stížnosti zřejmé, že ji stěžovatel podal současně na více pracovištích (generální ředitelství, krajská pobočka, popř. MPSV), určí Oddělení kontrolní OKP GŘ bez zbytečného odkladu další postup týkající se vyřízení stížnosti.
8. Stěžovatel je o předání jeho stížnosti dle bodu 6 tohoto článku informován až ve vyznění o vyřízení stížnosti.

Článek V

Evidence stížností

1. Úřad práce prostřednictvím Oddělení kontrolního OKP GŘ nebo OKP elektronicky vede Evidenci stížností doručených Úřadu práce (dále jen „Evidence stížností“) na sdíleném úložišti dat (dále jen „SharePoint“).
2. Evidence stížností je vedena zvlášť pro stížnosti vyřizované z úrovně generálního ředitelství a stížnosti vyřizované z úrovně jednotlivých krajských poboček, včetně kontaktních pracovišť. Tuto Evidenci stížností tvoří celkem 15 dílčích evidencí.
3. Do Evidence stížností na SharePointu mají přístup určení zaměstnanci Oddělení kontrolního OKP GŘ nebo OKP, kteří do této Evidence stížností zadají stížnost vyřizovanou generálním ředitelstvím nebo krajskou pobočkou, respektive kontaktním pracovištěm a zaznamenávají další údaje související s jejím vyřizováním.

Článek VI

Práva stěžovatele při vyřizování stížnosti

1. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto dotčena.
2. Žádost stěžovatele o utajení jeho jména musí být respektována. Dále jméno stěžovatele nebude uváděno, pokud by uvedení jména bylo v rozporu s právem na ochranu osobnosti podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
3. Utajení identity stěžovatele lze prolomit vždy ve vztahu ke státním a jiným orgánům, které vedou řízení podle zvláštních právních předpisů (např. soudy, orgány činné v trestním řízení, finanční úřad).
4. Stěžovatel nemá obecně právní nárok na to, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité dozorčí nebo jiné úkony, i když se jich ve stížnosti domáhá.

Článek VII

Postup a lhůty při vyřizování stížnosti

1. Podání doručené Úřadu práce označené jako stížnost Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP posoudí podle jeho skutečného obsahu a souvislostí bez ohledu na to, jak je označeno a stanoví další postup.
2. Pokud Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP zjistí, že Úřadu práce byla stížnost zaslána pouze na vědomí, uloží ji zpravidla bez vyznění stěžovatele.

3. Pokud Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP zjistí, že k vyřízení stížnosti není Úřad práce věcně příslušný, bezodkladně ji formou průvodního dopisu usnesením dle ustanovení § 12 správního řádu postoupí příslušnému správnímu orgánu k vyřízení, o čemž písemně informuje stěžovatele.
4. Pokud Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP stížnost vyhodnotí jako úkon ve vedeném správním řízení (např. vyjádření účastníka řízení, odvolání, doplnění odvolání či podnět k přezkumnému řízení), bezodkladně podání předá věcnému útvaru místně příslušného pracoviště Úřadu práce k dalšímu postup dle správního řádu s tím, že Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP stěžovatele o tomto postupu písemně informuje.
5. Pokud je Úřad práce k vyřízení stížnosti věcně příslušný, Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP stížnost zavede do Evidence stížností a založí stížnostní spis.
6. Vlastní šetření a vyřízení stížnosti zajistí věcně příslušný útvar, jehož činnosti se stížnost dle jejího obsahu týká, kterému Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP stížnost neprodleně předá k šetření a vyřízení.
7. Stížnost nesmí být vyřizována tím, proti komu směřuje, jemu podřízeným zaměstnancem, ani osobou jinak podjatou.
8. Zaměstnanec vyřizující stížnosti ji prošetří v celém jejím rozsahu a považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně se stížností souvisejí, stanoviska osob, případně svědecké výpovědi a ve lhůtě ji dle ustanovení § 175 odst. 5 správního řádu vyřídí.
9. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne doručení Úřadu práce. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě písemně vyrozuměn, pokud tato směrnice nestanoví jinak. Lhůtu 60 dnů lze překročit jen v případě, že v jejím průběhu nelze zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, o čemž bude stěžovatel písemně, před uplynutím této lhůty, informován.
10. Stížnost je vyřízena vyrozuměním o vyřízení stížnosti (dopisem), kterým je stěžovateli odpovězeno na všechny její části, včetně případné informace o opatřeních přijatých k nápravě u stížnosti důvodné nebo částečně důvodné, pokud o informaci týkající se opatření přijatých k nápravě stěžovatel požádal nebo se tato informace osoby stěžovatele přímo týká, za předpokladu, že tomu nebrání příslušné právní předpisy (mlčenlivost, ochrana osobních údajů apod.). O opatřeních přijatých k nápravě je učiněn záznam do stížnostního spisu.
11. Ve vyrozumění o vyřízení stížnosti nesmí být uvedeny skutečnosti, o kterých jsou podle právních předpisů zaměstnanci povinni zachovávat mlčenlivost tak, aby nedošlo k porušení práv a právem chráněných zájmů fyzických a právnických osob podle zvláštních právních předpisů.

12. Pokud má být stížnost vyřízena např. z pokynu Ministerstva práce a sociálních věcí, generálního ředitele, ředitele krajské pobočky nebo ředitele/vedoucího kontaktního pracoviště Úřadu práce, je příslušný zaměstnanec povinen tuto informaci uvést ve vyznění o vyřízení stížnosti.
13. Vyznění o vyřízení stížnosti vypracované generálním ředitelstvím bude zpracováno v předepsaném jednotném formátu dle Podpisového řádu Úřadu práce dopisem vedoucích zaměstnanců generálního ředitelství nebo generálního ředitele, pokud si tak vyhradí.
14. Vyznění o vyřízení stížnosti vypracované krajskou pobočkou bude zpracováno v předepsaném jednotném formátu dle Podpisového řádu Úřadu práce dopisem vedoucích zaměstnanců krajské pobočky nebo dopisem ředitele krajské pobočky, pokud si tak vyhradí.
15. Vyznění o vyřízení stížnosti vypracované kontaktním pracovištěm bude zpracováno v předepsaném jednotném formátu dle Podpisového řádu Úřadu práce dopisem vedoucích zaměstnanců kontaktního pracoviště nebo dopisem ředitele/vedoucího kontaktního pracoviště, pokud si tak vyhradí.
16. Po vyřízení stížnosti zaměstnanec věcně příslušného útvaru, který stížnost vyřizoval, vrátí stížnostní spis Oddělení kontrolnímu OKP GŘ nebo OKP k založení.
17. Po vrácení stížnostního spisu odpovědný zaměstnanec Oddělení kontrolního OKP GŘ nebo OKP zaznamená do Evidence stížností způsob vyřízení stížnosti a další související údaje.
18. V případě, že stížnost uvedená v článku II bod 1 této Části směrnice nebyla dle stěžovatele Úřadem práce řádně vyřízena, může stěžovatel v souladu s ustanovením § 175 odst. 7 správního řádu požádat o přešetření způsobu vyřízení stížnosti nadřízený orgán, tj. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Pokud takováto žádost je doručena krajské pobočce nebo kontaktnímu pracovišti, OKP předá tuto žádost Oddělení kontrolnímu OKP GŘ, které ji předloží Ministerstvu práce a sociálních věcí a pokud bude doručena přímo generálnímu ředitelství, bude rovněž prostřednictvím Oddělení kontrolního OKP GŘ předložena Ministerstvu práce a sociálních věcí.

Článek VIII

Vyřizování anonymní stížnosti

1. Anonymní stížnost je podání anonymního stěžovatele bez uvedení jeho identifikačních údajů.

2. Pokud je anonymní stížnost upozorňující na nedostatky v postupu, chování nebo jednání zaměstnanců Úřadu práce podaná v listinné formě, věcně příslušný útvar ji prošetří, o čemž je učiněn záznam, který je založen do stížnostního spisu.

Článek IX

Vykazování a statistika přijatých stížností

1. Evidence stížností je vedena na SharePointu v členění – generální ředitelství a jednotlivé krajské pobočky a tvoří podklad pro vypracování souhrnné Zprávy o stížnostech přijatých Úřadem práce za daný kalendářní rok.
2. Zprávu o stížnostech přijatých Úřadem práce za daný kalendářní rok zpracovává Oddělení kontrolní OKP GŘ, a to vždy do 15. března následujícího kalendářního roku a předkládá ji generálnímu řediteli ke schválení jako součást Zprávy o stížnostech, peticích a podnětech přijatých Úřadem práce.
3. V případě potřeby OKP při vypracování zprávy dle předchozího bodu poskytne Oddělení kontrolnímu OKP GŘ součinnost.

ČÁST TŘETÍ

Petice

Článek I

Podání petice

1. Petice je podání, které musí být učiněno písemnou formou, obsahující žádost, návrh či stížnost ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které musí splňovat náležitosti stanovené zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Petici může podat i jedna osoba (např. zaslání návrhu na změnu právních předpisů apod.).
2. Petice musí obsahovat: jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, musí být uvedena: jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat.

Článek II

Přijímání a evidence petice

1. Úřad práce je povinen petici jemu adresovanou přijmout. Pokud petice nepatří do jeho působnosti, petici do 5 dnů postoupí příslušnému státnímu orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal.

2. Podání mající charakter petice bude zaevidováno v systému spisové služby Úřadu práce dle místa doručení.
3. V případě zaevidování petice kontaktním pracovištěm, bude tato ihned předána OKP, které neprodleně, nejpozději následující pracovní den o tom elektronicky informuje Oddělení kontrolní OKP GŘ pro stanovení dalšího postupu týkajícího se jejího posouzení a vyřízení.
4. Postup uvedený v bodu 3 tohoto článku směrnice se uplatní i v případě petice doručené přímo krajské pobočce.
5. Petice doručená generálnímu ředitelství bude podatelnou bezprostředně předána Oddělení kontrolnímu OKP GŘ, které dle pokynu generálního ředitele ji přímo vyřídí nebo předá k vyřízení OKP krajské pobočky.
6. Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP zadá petici do jím vedené Evidence peticí.
7. Evidence peticí obsahuje:
 - a) pořadové číslo,
 - b) evidenční číslo ze systému spisové služby Úřadu práce,
 - c) datum doručení petice,
 - d) datum přidělení Oddělení kontrolnímu OKP GŘ nebo OKP,
 - e) jméno, příjmení, adresa pro doručování, popř. jiné kontaktní údaje petenta nebo zmocněnce,
 - f) věc (čeho se petice týká),
 - g) přidělení petice k vyřízení (jméno zaměstnance),
 - h) v případě věcné nepříslušnosti k vyřízení petice přijaté Úřadem práce datum a správní orgán, kterému je petice postoupena,
 - i) datum a správní orgán, který petici postupuje v případě jeho nepříslušnosti k vyřízení,
 - j) datum předání petice k přímému vyřízení krajské pobočky nebo generálnímu ředitelství,
 - k) datum, kdy byla petice vyřízena – zaslání odpovědi petentovi nebo zmocněnci,
 - l) poznámka.

Článek III

Postup a lhůty při vyřizování petice

1. Oddělení kontrolní OKP GŘ vyřizuje petice týkající se bezprostředně generálního ředitelství resp. Úřadu práce jako celku a další petice na základě pokynu generálního ředitele.
2. OKP krajské pobočky vyřizuje petice týkající se bezprostředně příslušné krajské pobočky, pokud si vyřízení petice nevyhradí generální ředitelství.
3. Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP jsou povinny obsah petice posoudit a do 30 dnů ode dne jejího doručení písemně odpovědět tomu, kdo petici podal, anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi bude uvedeno stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.
4. Odpověď generálního ředitelství na petici bude zpracována v předepsaném jednotném formátu dle Podpisového řádu Úřadu práce, a to dopisem generálního ředitele.
5. Odpověď krajské pobočky na petici bude zpracována v předepsaném jednotném formátu dle Podpisového řádu Úřadu práce, a to dopisem ředitele krajské pobočky.

Článek IV

Vykazování a statistika petic

1. Jednotlivé evidence přijatých petic vedené Oddělením kontrolním OKP GŘ a OKP tvoří podklad pro vypracování souhrnné Zprávy o peticích přijatých Úřadem práce za daný kalendářní rok.
2. Dílčí zprávy o peticích zpracovávají OKP krajských poboček a zasílají je Oddělení kontrolnímu OKP GŘ vždy do 15. února následujícího kalendářního roku.
3. Zprávu o peticích přijatých Úřadem práce za daný kalendářní rok zpracovává Oddělení kontrolní OKP GŘ, a to vždy do 15. března následujícího kalendářního roku a předkládá ji generálnímu řediteli ke schválení jako součást Zprávy o stížnostech, peticích a podnětech přijatých Úřadem práce.
4. V případě potřeby OKP při vypracování zprávy dle předchozího bodu poskytne Oddělení kontrolnímu OKP GŘ součinnost.

ČÁST ČTVRTÁ

Podněty

Článek I

Přijímání podnětů a postup při jejich předávání v rámci Úřadu práce

1. Podnět (např. ke kontrole, k provedení inspekce poskytování sociálně-právní ochrany, prošetření pobírání dávek) je zaevidován v systému spisové služby Úřadu práce dle místa jeho doručení.
2. Zaměstnanci jednotlivých útvarů Úřadu práce jsou povinni doručený podnět bezodkladně, nejpozději následující pracovní den předat Oddělení kontrolnímu OKP GŘ nebo OKP ke stanovení dalšího postupu.
3. Pokud Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP zjistí, že k vyřízení podnětu je dle jeho obsahu příslušná jiná krajská pobočka nebo generální ředitelství, předá ho bez zbytečného odkladu Oddělení kontrolnímu OKP GŘ nebo místně příslušnému OKP k přímému vyřízení:
 - a) při podání podnětu elektronicky prostřednictvím systému spisové služby Úřadu práce, s vyznačením poznámky – důvodu tohoto předání,
 - b) při podání podnětu písemně prostřednictvím systému spisové služby Úřadu práce datovou schránkou s průvodním dopisem.
4. Pokud je z podnětu zřejmé, že byl podán současně na více pracovištích (generální ředitelství, krajská pobočka, popř. MPSV) určí Oddělení kontrolní OKP GŘ bez zbytečného odkladu další postu týkající se vyřízení podnětu.
5. Podatel je o předání jeho podnětu dle bodu 3 tohoto článku informován až v odpovědi o vyřízení podnětu.

Článek II

Evidence podnětů

1. Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP zadá podnět do jím vedené Evidence podnětů.
2. Formální podoba ani obsahové náležitosti Evidence podnětů nejsou touto směrnici předepsány.

Článek III

Postup a lhůty při vyřizování podnětů

1. Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP posoudí podnět dle skutečného obsahu a souvislostí a stanoví další postup tak, že:
 - a) pokud zjistí, že Úřadu práce byl podnět zaslán pouze na vědomí, uloží ho zpravidla bez vyrozumění podatele,

- b) pokud zjistí, že k vyřízení podnětu není Úřad práce věcně příslušný, bezodkladně ho postoupí příslušnému správnímu orgánu k vyřízení, o čemž písemně informuje podatele,
 - c) pokud je Úřad práce k vyřízení podnětu věcně příslušný zavede ho do Evidence podnětů a založí příslušný spis.
2. Vlastní vyřízení podnětu zajistí věcně příslušný útvar, jehož činnosti se podnět dle jeho obsahu a souvislostí týká, kterému Oddělení kontrolní OKP GŘ nebo OKP podnět neprodleně předá k vyřízení.
 3. Podnět bude vyřízen věcně příslušným útvarem odpovídajícím způsobem např.:
 - a) provedením veřejnosprávní kontroly u příjemce veřejné podpory,
 - b) provedením kontroly výše měsíčního čistého průměrného výdělku u zaměstnavatele,
 - c) prošetřením tvrzení uvedených v podnětu u pracovišť Úřadu práce, kterých se svým obsahem dotýká,
 - d) prověřením a výkonem kontrolní činnosti v oblasti pobírání nepojistných sociálních dávek, evidence uchazečů o zaměstnání, pobírání podpory v nezaměstnanosti apod. nebo
 - e) provedením inspekce poskytování sociálně-právní ochrany u pověřených osob dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
 4. Podněty jsou vyřizovány odpovědí o vyřízení podnětu (dopisem). V odpovědi o vyřízení podnětu nesmí být uvedeny skutečnosti, o kterých jsou podle právních předpisů zaměstnanci povinni zachovávat mlčenlivost tak, aby nedošlo k porušení práv a právem chráněných zájmů právnických a fyzických osob podle zvláštních právních předpisů.
 5. Pokud má být podnět vyřízen např. z pokynu Ministerstva práce a sociálních věcí, generálního ředitele, ředitele krajské pobočky nebo ředitele/vedoucího kontaktního pracoviště Úřadu práce, je příslušný zaměstnanec povinen tuto informaci uvést v odpovědi o vyřízení podnětu.
 6. Odpověď o vyřízení podnětu vypracovaná generálním ředitelstvím bude zpracována v předepsaném jednotném formátu dle Podpisového řádu Úřadu práce dopisem vedoucích zaměstnanců generálního ředitelství nebo generálního ředitele, pokud si tak vyhradí.
 7. Odpověď o vyřízení podnětu vypracovaná krajskou pobočkou bude zpracována v předepsaném jednotném formátu dle Podpisového řádu Úřadu práce dopisem vedoucích zaměstnanců krajské pobočky nebo dopisem ředitele krajské pobočky, pokud si tak vyhradí.
 8. Odpověď o vyřízení podnětu vypracovaná kontaktním pracovištěm bude zpracována v předepsaném jednotném formátu dle Podpisového řádu Úřadu

práce dopisem vedoucích zaměstnanců kontaktního pracoviště nebo dopisem ředitele/vedoucího kontaktního pracoviště, pokud si tak vyhradí.

9. Po vyřízení podnětu zaměstnanec věcně příslušného útvaru, který podnět vyřizoval, vrátí příslušný spis Oddělení kontrolnímu OKP GŘ nebo OKP k založení.
10. Po vrácení spisu odpovědný zaměstnanec Oddělení kontrolního OKP GŘ nebo OKP doplní do Evidence podnětů způsob vyřízení podnětu a další související údaje.

Článek IV

Vykazování a statistika podnětů

1. Evidence podnětů jsou vedeny Oddělením kontrolním OKP GŘ a jednotlivými OKP a tvoří podklad pro vypracování souhrnné Zprávy o podnětech přijatých Úřadem práce za daný kalendářní rok.
2. Dílčí zprávy o přijatých podnětech zpracovávají jednotlivé OKP a zasílají je Oddělení kontrolnímu OKP GŘ vždy do 15. února následujícího kalendářního roku.
3. Zprávu o podnětech přijatých Úřadem práce za daný kalendářní rok zpracovává Oddělení kontrolní OKP GŘ, a to vždy do 15. března následujícího kalendářního roku a předkládá ji generálnímu řediteli ke schválení jako součást Zprávy o stížnostech, peticích a podnětech přijatých Úřadem práce.
4. V případě potřeby OKP při vypracování zprávy dle předchozího bodu poskytně Oddělení kontrolnímu OKP GŘ součinnost.

ČÁST PÁTÁ

Žádost o náhradu škody za nezákonné rozhodnutí nebo nesprávný úřední postup

1. Žádost o náhradu škody za nezákonné rozhodnutí nebo nesprávný úřední postup podle zákona č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „žádost“), podaná u Úřadu práce je v souladu s ustanovením § 6 a ustanovením § 14 odst. 2 citovaného zákona předložena na MPSV.
2. Věcně příslušný útvar generálního ředitelství, krajské pobočky, kontaktního pracoviště, z jehož činnosti mělo ke škodě dojít, předloží MPSV společně se žádostí i stanovisko, ve kterém se vyjádří zejména k důvodnosti žádosti, pokud jde o nezákonnost vydaného rozhodnutí nebo nesprávný úřední postup; přitom může požádat o poskytnutí součinnosti příslušný OKP nebo Oddělení právní

Odboru kontrolně právního generálního ředitelství. Stanovisko může být doplněno o podkladové materiály.

3. Pokud bude žádost spojená se stížností, prošetří Úřad práce tuto stížnost přednostně dle postupu uvedeného v Části druhé této směrnice a vyrozumění o vyřízení stížnosti zašle spolu s předložením žádosti a svým stanoviskem MPSV.
4. V případě, že žádost byla podána přímo u MPSV a Úřad práce bude požádán o stanovisko nebo spis, postupuje se podle bodu 2 této Části směrnice.

ČÁST ŠESTÁ

Společná a závěrečná ustanovení

1. Všichni zaměstnanci Úřadu práce jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dozvěděli při vyřizování stížností, peticí a podnětů, pokud zvláštními právními předpisy není stanoveno jinak.
2. Ředitel krajské pobočky je oprávněn vydat vnitřní řídicí akt, kterým podrobněji upraví postup k provedení této směrnice v podmínkách krajské pobočky.
3. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Úřadu práce České republiky.

Záznam o podané ústní stížnosti

Dne se dostavil na:

- 1) Úřad práce ČR - generální ředitelství*
- 2) Úřad práce ČR - krajskou pobočku
pro/v*.....
- 3) Úřad práce ČR - kontaktní
pracoviště*.....

se stížností

Pan/paní

Totožnost ověřena ano ne

podle

Trvalé bydliště

Datum narození

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Datová schránka

Korespondenční adresa

(pouze pokud je odlišná od trvalého bydliště)

Stížnost směřuje proti chování*/ postupu*:

*nehodící se škrtněte

Předmět stížnosti:

Skončeno, srozumitelně přečteno.

K záznamu jsou přiloženy následující přílohy:

V případě stížnosti na ČSSZ se uvádí rodné číslo.

							/					
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

Jméno, příjmení, podpis a útvar pracovníka

- 1) Úřadu práce ČR-generálního ředitelství*
- 2) Úřadu práce ČR - krajské pobočky
pro/v*
- 3) Úřadu práce ČR - kontaktního
pracoviště*

S obsahem záznamu souhlasí a potvrzuje převzetí jeho kopie.
Podpis stěžovatele/stěžovatelky

**nehodící se škrtněte*