



RIZIKOVÉ OBLASTI VYŘIZOVÁNÍ INTERNÍCH STÍŽNOSTÍ, PETIC A EXTERNÍCH STÍŽNOSTÍ města Černošice

Zpracoval:
Ing. Mgr. Oldřich Kužílek
Mgr. Vít Sochovský

Oživení, o. s., květen 2013

bez X korupce
P L A T F O R M A

Přehled podkladů auditované oblasti

- Pracovní řád města Černošice – Vnitřní předpis č. 2
- Pravidla pro vyřizování petic a stížností – Vnitřní předpis č. 12
- Pravidla pro přípravu materiálů pro jednání rady města a zastupitelstva města - Vnitřní předpis č. 11
- Etický kodex zaměstnanců úřadu města Černošice
- Evidence stížností za rok 2012 + 4 konkrétní případy stížností a jejich vyřízení
- Seznam stížností na korupci či jinou nepřipustnou činnost zaměstnanců úřadu

I. SOUHRN HLAVNÍCH ZJIŠTĚNÍ

Seznam rizik v oblasti vyřizování stížností a interní kontroly

č.	Riziko
1	Minimální dostupnost a propagace systému stížností
2	Chybějící lhůta pro předání stížnosti příslušnému odboru nebo osobě
3	Problematická ochrana identity podatelů stížností
4	V systému stížností není zakotven prvek rychlého informování managementu úřadu o stížnostech a zjištěných poznacích
5	Systém není dobře uživatelsky pochopitelný
6	Formálnost vyřízení stížností na problém s tzv. „objektivní příčinou“
7	Nevhodné určení osoby kompetentní k vyřízení některých typů stížností
8	Chybějící úprava vyřízení stížnosti na činnost zřizované organizace
9	Absence specifické úpravy pro případ stížností s korupčním prvkem
10	Chybějící úprava vlastního řešení problémů vyplývajících z oprávněných stížností
11	Drobné nedostatky v evidenci stížností
12	Nejasná či nepřehledná formulace některých ustanovení vnitřního předpisu
13	Nedostatečné stanovení monitoringu a auditování systému stížností
14	Neúplná regulace procesu interního oznámení zaměstnancem úřadu
15	Zachycení problematického jednání úředníka až na úrovni externího oznámení

Seznam doporučení ke snížení rizik

č.	Doporučení
1	Minimální dostupnost a propagace systému stížností
1.1	Lépe propagovat systém stížností, poskytnout klientům jasné informace nejen o možnosti podat stížnost, ale také o tom, jak se s ní bude nakládat.
2	Chybějící lhůta pro předání stížnosti příslušnému odboru nebo osobě
2.1	Stanovit lhůtu pro předání stížnosti příslušnému odboru či funkcionáři a to buď bezodkladně, anebo 3 dny.
3	Problematická ochrana identity podatelů stížností
3.1	Ve všech případech ochrany identity specifikovat, jak se tato ochrana konkrétně provede.
4	V systému stížností není zakotven prvek rychlého informování managementu úřadu o stížnostech a zjištěných poznacích
4.1	V předpisu zakotvit povinnost vyřizujícího odboru bezodkladně signalizovat riziko, zjištěné při z vyřizování stížnosti, vedení města (starostovi, radě, vedoucím odborů).
5	Systém není dobře uživatelsky pochopitelný
5.1	Sestavit a na webu města zveřejnit jednoduchý a srozumitelný návod, jak postupovat v případě stížnosti v různých typech situací.
6	Formálnost vyřízení stížností na problém s tzv. „objektivní příčinou“
6.1	Stížnosti by se i v případech, kdy existuje tzv. objektivní problém, neměly vyřizovat formálně

	pouhým vysvětlením příčin problému, ale také se zaměřit na věcné řešení, dosažitelné v rámci města.
7	Nevhodné určení osoby kompetentní k vyřízení některých typů stížností
7.1	Stanovit kompetentní osobu podle toho, na jakou osobu stížnost směřuje.
8	Chybějící úprava vyřízení stížnosti na činnost zřizované organizace
8.1	Upravit postup při vyřízení stížnosti na zřizovanou organizaci a diferencovat ho podle toho, zda míří k vedení nebo na zaměstnance, který není ve vedení organizace
9	Absence specifické úpravy pro případ stížností s korupčním prvkem
9.1	Zavést specifickou úpravu pro případ stížností s korupčním prvkem s přihlédnutím k existujícím způsobům řešení v předpisech jiných obcí.
10	Chybějící úprava vlastního řešení problémů vyplývajících z oprávněných stížností
10.1	Doplnit úpravu s přihlédnutím k existujícím způsobům řešení v předpisech jiných obcí.
11	Drobné nedostatky v evidenci stížností
11.1	Rozšířit údaje vedené v evidenci stížností o doporučené a přizpůsobit formu vedení evidence tak, aby nevložení některého údaje bylo výrazněji signalizováno.
11.2	Stížnosti dle InfZ vést výhradně v agendě přístupu k informacím a ne spolu s ostatními „běžnými“ stížnostmi.
12	Nejasná či nepřehledná formulace některých ustanovení vnitřního předpisu
12.1	Precizovat formulaci ustanovení interního předpisu věnovaného zastavení řízení.
13	Nedostatečné stanovení monitoringu a auditování systému stížností
13.1	Doplnit interní předpis o požadavek na zhodnocení fungování systému vyřizování stížností.
14	Neúplná regulace procesu interního oznámení zaměstnancem úřadu
14.1	Zdvojit interní kontrolní mechanismus o tajemníka úřadu a také ukotvit možnost obrátit se s oznámením přímo na orgány činné v trestním řízení určené k přijímání trestních oznámení.
14.2	Stanovit lhůtu pro vyřízení stížností a explicitně ukotvit zákaz odvetných opatření vůči oznamovatelům.
15	Zachycení problematického jednání úředníka až na úrovni externího oznámení
15.1	Pečlivě monitorovat a vyhodnocovat případy, kdy je pochybení zaměstnanců úřadu zachyceno mimo interní kontrolní mechanismy.

II. ANALÝZA RIZIKOVÝCH OBLASTÍ

1. Vyřizování stížností a petic

V případech petic i stížností má obec svým předpisem stanovit pravidla pro jejich přijímání a vyřizování. Tuto povinnost podle ustanovení § 7 petičního zákona jakož i ustanovení § 102 zákona o obcích vydáním Vnitřního předpisu č. 12 Černošice splnily.

Stížnosti

- *Podle správního řádu*
Při výkonu samostatné působnosti se v některých řízeních postupuje podle správního řádu. V takovém případě je možná stížnost podle jeho § 175. Obecně se podle této úpravy bude postupovat v případech, kdy obec vykonává veřejnou správu v tzv. vrchnostenském smyslu (jedná se například o ukládání pokut obcí u správních deliktů podle § 58 zákona o obcích).
- *Ostatní*
V ostatních případech stížností (zejména obecných stížností) se vyřídí podle § 16, odst. 2, písm. f) a g) zákona o obcích.

Petice

Pokud petice adresovaná obci směřuje **do oblasti přenesené působnosti** (tj. výkonu státní správy delegované územním samosprávným celkům), postupuje obec podle petičního zákona. Obec musí petici přijmout, i když věc nepatří do její působnosti, v tom případě ji do 5 dnů postoupí příslušnému orgánu a vyzoomí o tom podatele (§ 5 odst. 2). Jinak je dle ustanovení § 5 odst. 3 povinna ve lhůtě 30 dnů posoudit obsah petice a písemně odpovědět. Podrobná pravidla přijímání, projednávání a vyřizování petic stanoví orgán (obec) svým vnitřním předpisem, jehož vydání předpokládá § 7 petičního zákona (v případě obcí se jedná o pravidla pro vyřizování petic a stížností vydaná radou obce).

Jestliže petice směřuje **do oblasti samostatné působnosti** obce, postupuje obec podle ustanovení § 16 odst. 2 písm. f) zákona o obcích¹ nebo podle ustanovení § 16 odst. 2 g) zákona o obcích². Zatímco ustanovení § 16 odst. 2 písm. f) se bude aplikovat v případě, že je petice adresována zastupitelstvu nebo radě obce (a k jejímu vyřízení je třeba věc těmto orgánům předložit), ustanovení § 16 odst. 2 písm. g) se použije v případě, že se petice týká samostatné působnosti v kompetenci jiného orgánu obce.

Následující vyhodnocení a další posouzení vychází z oblasti stížností, pro oblast petic by některé poznatky byly uplatnitelné obdobně.

K vyhodnocení byly předány tyto stížnosti:

Datum podání	předmět	Doba vyřízení (dny)	Forma vyřízení	vyřizující
24.2.2012	Koncepce organizace žádostí o vystavení dokladů	16	a) oznámení o přijetí stížnosti b) vysvětlení stavu – sdělení, že nelze zajistit lepší službu c) sdělení o navýšení kapacity d) vysvětlení podrobností o objednávání na internetu	Ved. správního odboru
30.4.2012	Kvalita služeb, svévolné zkrácení úředních hodin (vydávání pasů)	10	a) oznámení o přijetí stížnosti b) vysvětlení stavu – sdělení, že nelze zajistit lepší službu	tajemník
21.5.2012	Problémy při objednávání pro zřízení a výdej pasu pro dítě	3	a) oznámení o přijetí stížnosti b) vysvětlení stavu – sdělení, že nelze zajistit lepší službu	Ved. správního odboru
23.11.2012	Chování zaměstnance úřadu v postavení zkušebního komisaře v autoškole	25	a) oznámení o přijetí stížnosti b) vyžádání stanoviska jednatele Autoškoly c) záznam jednání MěÚ s autoškolou – úřad uznává selhání a omlouvá se, domluva součinnosti při řešení stížností d) projednání s dotyčným zaměstnancem –	tajemník

¹ Občan obce, který dosáhl věku 18 let, má právo požadovat projednání určité záležitosti v oblasti samostatné působnosti radou obce nebo zastupitelstvem obce; je-li žádost podepsána nejméně 0,5 % občanů obce, musí být projednána na jejich zasedání nejpozději do 60 dnů, jde-li o působnost zastupitelstva obce, nejpozději do 90 dnů.

² Občan obce, který dosáhl věku 18 let, má právo podávat orgánům obce návrhy, připomínky a podněty; orgány obce je vyřizují bezodkladně, nejdéle však do 60 dnů, jde-li o působnost zastupitelstva obce, nejpozději do 90 dnů. Tato práva má i fyzická osoba, která dosáhla věku 18 let a vlastní na území obce nemovitost (§ 16 odst. 3 zákona o obcích) či cizí státní občan hlášený v obci k trvalému pobytu dle §17 zákona o obcích.

			ten svého chování lituje e) výtka zaměstnanci, f) informace o přetížení komisařů, opatření ke zvýšení kapacity g) zajištění nového termínu zkoušek h) omluva úřadu za chování zaměstnance	
--	--	--	--	--

Předané stížnosti se týkají vydávání cestovních dokladů, v jednom případě chování zaměstnance úřadu v postavení inspektora u závěrečné zkoušky v autoškole. V žádné z předaných stížnosti se neprojevuje korupční motiv. Ze stížnosti z 21. 5. 2012 byla předána jen úvodní věta – jádro stížnosti tedy nebylo možné posoudit.

Žádná stížnost nemá povahu stížnosti podle § 175 Správního řádu, netýká se správního řízení (je však otázkou, zda stížnost na chování zaměstnance neměla být posuzována jako stížnost podle § 175 Správního řádu, což by však vyvolalo formální nároky, které by vyřízení pouze komplikovaly).

U jedné stížnosti bylo možné vyhodnotit ne zcela správné vyřízení (stížnost z 30.4.2012, Sojková). Podrobněji u rizika č. 6.

Předložené doklady o vyřízení stížností (4 případy) ukazují poměrně dobrou procesní (formální) stránku vyřizování. Péče se věnuje jak rychlému informování stěžovatele o příjmu stížností, případně o dalším postupu, tak také včasnému vyřízení. Lhůty pro vyřízení byly ve všech sledovaných případech splněny bez problému. Vyřizování stížností probíhá v zásadě podle vydaného předpisu. Přesto však lze v systému upozorovat některá menší rizika.

Zjištěná rizika systému vyřizování stížností

Obecně lze vyjádřit požadavky na dobrý systém vyřizování stížností těmito charakteristikami:

1. snadno dostupný a dobře propagovaný;
2. rychlý – s pevně danými lhůtami pro opatření a informující zúčastněné o postupu;
3. důvěrný – k ochraně stěžovatelů a zaměstnanců;
4. informativní – poskytující informace managementu tak, aby služby bylo možné zlepšovat;
5. snadno pochopitelný a použitelný;
6. spravedlivý – s propracovanou procedurou šetření;
7. efektivní – řešící všechny body uvedené ve stížnosti a poskytující vhodná opatření; a
8. pravidelně monitorovaný a auditovaný – aby byl efektivní a průběžně vylepšovaný.

Systém vyřizování stížností v Černošicích byl vyhodnocen takto:

Charakteristika	Vážnost rizika	Stručné odůvodnění
Dostupnost a dobrá propagace systému	střední riziko	Systém je středně dobře dostupný. Na webu bohužel nelze snadno najít postup, jak podat stížnost, a jaké další kroky budou následovat. V rubrice Vnitřní předpisy lze najít komentovaná Pravidla pro vyřizování stížností a petic. Pravidla však nejsou pro běžného uživatele příliš přehledná a neslouží mu jako laický návod a průvodce. Systém není nijak propagován. Na webu po zadání slova „stížnost“ do vyhledávání nevyjde žádný relevantní výsledek.
Rychlost	malé riziko	Systém je v praxi poměrně rychlý, ve znění předpisu však tato rychlost není dostatečně zakotvena.

Důvěrnost	střední riziko	Systém pouze z malé části zajišťuje důvěrnost.
Informativnost	vysoké riziko	Z dostupných zdrojů systém nemá vůbec tuto funkci (což nevyklučuje neformální předávání poznatků managementu města, nicméně to nelze tímto posouzením zachytit). Předávání přehledu vyřízení stížností Radě jednou za rok je z tohoto pohledu zcela nedostatečné.
Snadná pochopitelnost a použitelnost	střední riziko	Systém není dobře pochopitelný. Uživatel se nebude orientovat v rozdílech postupu podle různých předpisů správní řád, zákon o obcích).
Spravedlivost	střední riziko	Z přeložených stížností a jejich řešení plyne intuitivně zajišťovaná spravedlivost vyřízení. Systematicky však není dostatečně zajištěna, protože není dostatečně propracována procedura šetření (nikoli vlastní procedura formálního vyřizování) postupu šetření věci samé se předpis prakticky nevěnuje.
Efektivita	střední riziko	Systémové zajištění efektivity je nízké (což nevyklučuje účinné vyřízení na základě zdravého rozumu a intuice). Významné je riziko pouze formálního vyřízení v některých případech.
Pravidelný monitoring a auditování	malé riziko	Systém obsahuje pouze povinnost Odboru vnitřních věcí informovat kontrolní výbor Zastupitelstva města Černošice čtvrtletně a Radu města Černošice jedenkrát ročně o počtu a způsobu vyřízení přijatých petic a stížností.

Jednotlivé oblasti rizik a jednotlivá rizika

Riziková oblast Dostupnost a dobrá propagace systému

Dostupnost a dobrá propagace systému	střední riziko	Systém je středně dobře dostupný. Na webu bohužel nelze snadno najít postup, jak podat stížnost, a jaké další kroky budou následovat. V rubrice Vnitřní předpisy lze najít komentovaná Pravidla pro vyřizování stížností a petic. Pravidla však nejsou pro běžného uživatele příliš přehledná a neslouží mu jako laický návod a průvodce. Systém není nijak propagován. Na webu po zadání slova „stížnost“ do vyhledávání nevyjde žádný relevantní výsledek.
--------------------------------------	----------------	--

Riziko č. 1: Minimální dostupnost a propagace systému stížností

DOPORUČENÍ:

Lépe propagovat systém stížností, poskytnout klientům jasné informace nejen o možnosti podat stížnost, ale také o tom, jak se s ní bude nakládat.

Riziková oblast Rychlost

Rychlost	malé riziko	System je v praxi poměrně rychlý, ve znění předpisu však tato rychlost není dostatečně zakotvena.
----------	-------------	---

Riziko č. 2 (upozornění): Chybějící lhůta pro předání stížnosti příslušnému odboru nebo osobě

Předpis města Černošic nestanoví lhůtu pro předání stížnosti příslušnému odboru či funkcionáři, což může vést k nedodržení celkových nebo přiměřených lhůt pro vyřízení stížnosti či nedostatečnému informování stěžovatele. Vhodné bude stanovit buď bezodkladně, anebo 3 dny.

Není také stanovena lhůta pro postoupení příslušnému úřadu, pokud se stížnost netýká agendy města Černošice (bod 2.2.1./7).

Není také upraven postup lhůt a informování o nich v případě, kdy je stížnost nutno projednat na zastupitelstvu.

DOPORUČENÍ:

Doporučujeme inspirovat se některými existujícími úpravami v předpisech jiných obcí. Např.

čl. 6 odst. 4 předpisu obce Psáry:

„U stížností vyřizovaných zastupitelstvem lze lhůtu k vyřízení překročit pouze z důvodu potřeby projednání stížnosti v zastupitelstvu. Stěžovatel je informováno termínu zasedání zastupitelstva, na kterém bude stížnost projednána.“

Riziková oblast Důvěrnost

Důvěrnost	střední riziko	System pouze z malé části zajišťuje důvěrnost.
-----------	----------------	--

Riziko č. 3: Problematická ochrana identity podatelů stížností

V předpisu je pouze zčásti upraveno nakládání s údaji o stěžovateli, ovšem jen v případě ústního podání stížnosti (důvod tohoto úzkého vymezení není jasný, formulace bodu 2.2.2. /3 je zmatečná).

Vhodné by proto bylo stanovit ochranu identity stěžovatele i v případě písemných stížností. Znění bodu 2.2 (Příjem a vyřizování stížností) není v tomto smyslu dostatečné (Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Podání stížností nesmí být stěžovateli na újmu.) Rizikem nedostatečné úpravy v tomto ohledu může být poškození stěžovatele, snížení ochoty potenciálních stěžovatelů upozornit na problémy, chybné poskytnutí identity stěžovatele a v extrémním případě možnost stěžovatele požadovat náhradu škody způsobené nedostatečnou ochranou jeho identity.

Ochrana identity stěžovatele je možná obligatorně (vždy) nebo fakultativně – podle toho, zda stěžovatel ochranu identity požaduje. Přitom je možné upravit požadavek tak, že buď žadatel musel o ochranu identity sám aktivně požádat již při podání stížnosti, anebo bude při jejím vyřízení (případně s ohledem na okolnosti stížnosti) nejprve dotázán, zda ochranu požaduje.

Lze také zvážit, zda v případě, kdy stěžovatel nepožádal o ochranu své totožnosti, může vyřizující pracovník jeho totožnost ochránit na základě vlastní úvahy, že je to vzhledem k povaze věci vhodné.

Stěžovatel totiž může této možnosti nevyužít jen z nevědomosti, důsledky však již nejsou odčinitelné (viz také whistleblowing).

Vztah k z. č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím (InfZ)

V případě, kdy by byla podána žádost dle InfZ, požadující sdělit údaje o identitě stěžovatele, je v této části takovou žádost nutno odmítnout s tím, že ochrana takové informace je stanovena v § 11 odst. 2 písm. a) InfZ (jde o informaci, která byla *předána osobou, již takovouto povinnost zákon neukládá, pokud nesdělila, že s poskytnutím informace souhlasí*). Podání stížnosti není právní povinností stěžovatele.

DOPORUČENÍ:

Ve všech případech ochrany identity specifikovat, jak se tato ochrana konkrétně provede. V bodě 2.2.2./3 by se mělo doplnit, že při předání k dalšímu vyřízení budou podklady (spis) předány bez uvedení identity stěžovatele.

Riziková oblast Informativnost

Informativnost	vysoké riziko	Z dostupných zdrojů systém nemá vůbec tuto funkci (což nevylučuje neformální předávání poznatků managementu města, nicméně to nelze tímto posouzením zachytit). Předávání přehledu vyřízení stížností Radě jednou za rok je z tohoto pohledu zcela nedostatečné.
----------------	---------------	--

Riziko č. 4: V systému stížností není zakotven prvek rychlého informování managementu úřadu o stížnostech a zjištěných poznatcích

Cílem řešení stížností je vedle odstranění případného konkrétního problému či nespokojenosti klienta také co nejrychlejší korekce chování celé organizace (města, úřadu). Proto je vhodné, aby odpovědné osoby z managementu města byly bezodkladně informovány o tom, že na základě určité stížnosti lze uvažovat o riziku v konkrétním praktickém postupu dotčené oblasti.

Jde o informování okamžité, nikoli souhrnné a systematické po delším časovém období (viz Riziková oblast Pravidelný monitoring a auditování).

V rámci řízení rizik (Směrnice řízení rizik) by tedy mělo dojít k rychlému signalizování, že v určité oblasti může existovat riziko, tak, aby vedoucí pracovník mohl například při pravidelné poradě upozornit řízený úsek na potřebu věnovat určitým typům situací vyšší pozornost.

Tato signalizace nenahrazuje vyřízení stížnosti, zejména její posouzení z hlediska oprávněnosti a přijetí nápravných opatření.

DOPORUČENÍ:

V předpisu zakotvit povinnost vyřizujícího odboru bezodkladně signalizovat riziko, zjištěné při z vyřizování stížnosti, vedení města (starostovi, radě, vedoucím odborů).

Riziková oblast Snadná pochopitelnost a použitelnost

Snadná pochopitelnost a použitelnost	střední riziko	Systém není dobře pochopitelný. Uživatel se nebude orientovat v rozdílech postupu podle různých předpisů (správní řád, zákon o obcích).
--------------------------------------	----------------	---

Riziko č. 5: Systém není dobře uživatelsky pochopitelný

DOPORUČENÍ:

Sestavit a na webu města zveřejnit jednoduchý a srozumitelný návod, jak postupovat v případě stížnosti v různých typech situací. Nabídnout elektronický formulář, některé funkce automatizovat (např. informování o příjmu stížnosti, případně o postupu vyřizování). Systém by pak mohl také automaticky zobrazovat vyřizování všech stížností v anonymizované podobě.

Riziková oblast Spravedlivost

Spravedlivost	střední riziko	Z přeložených stížností a jejich řešení plyne intuitivně zajišťovaná spravedlivost vyřízení. Systematicky však není dostatečně zajištěna, protože není dostatečně propracována procedura šetření (nikoli vlastní procedura formálního vyřizování) postupu šetření věci samé se předpis prakticky nevěnuje.
---------------	----------------	--

Riziko č. 6: Formálnost vyřízení stížností na problém s tzv. „objektivní příčinou“

Jako **ne zcela správné** lze posoudit vyřízení stížnosti z 30. 4. 2012 (Sojková). Hlavním problémem stěžovatelky nebylo, že agenda vystavování a vydávání pasů trvá delší dobu (přetíženost), ale především to, že i když se dostavila 3 hodiny před koncem úředních hodin, bylo to zbytečné, protože čas již byl rezervován pro dříve příšlé či dřívější rezervace. Stížnost tedy směřovala k tomu, že nebyla o takové situaci informována. Přitom v odpovědi na stížnost se tento aspekt nijak nezmiňuje ani nebyla přijata opatření, jak klienty lépe informovat o možnosti vyzvednout si cestovní pas.

Stejně tak se odpověď vůbec nevěnovala klíčové otázce stěžovatelky: co je tak složitého na vyzvednutí pasu, že na to nestačí 3 hodiny. Stížnost směřuje k organizaci činností, a **k tomu se odpověď nijak nevyjádřila**. Logicky se tedy asi ani nehledalo řešení, jak zajistit vydávání hotových pasů tak, aby doba vyzvednutí byla předem předvídatelná.

Další nedostatek lze spatřovat v poměrně **formálním řešení** stížnosti z 21. 5. 2012 (Monteleone), kdy větší část odpovědi tvoří překopírovaná “standardní” odpověď ke stížnostem, týkajícím se kritického stavu vyřizování agendy cestovních dokladů počátkem roku 2012.

Rozdíl je patrný při srovnání přijatých opatření: V případě stížnosti na chování zaměstnance byla bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků. Naopak v případech stížností týkajících se vydávání cestovních dokladů se pouze odkázalo na celkové řešení situace po změně zákona (zvýšení kapacit), ale opatření k nápravě zjištěných nedostatků (například změna organizace, zlepšení informovanosti klientů o možnostech úřadu) provedena nebyla. V tomto smyslu toto riziko souvisí s rizikem č. 1.

DOPORUČENÍ:

Stížnosti by se i v případech, kdy existuje tzv. objektivní problém, neměly vyřizovat formálně pouhým vysvětlením příčin problému, ale také se zaměřit na věcné řešení, dosažitelné v rámci města, např. vyšší informovanost klientů anebo jinou organizaci agendy.

Riziko č. 7: Nevhodné určení osoby kompetentní k vyřízení některých typů stížností

Předpis určuje kompetentní osobu k vyřízení stížností podle adresáta stížnosti. Takové určení není úplně správné, je použitelné pouze pro případy, kdy stížnost nesměřuje na konkrétní osobu (ani nevysloveně). V případech, kdy stížnost směřuje na určitou osobu (včetně případů, kdy osobu neuvádí, ale jde o jev, za který je určitá osoba odpovědná) je vhodnější stanovit kompetentní osobu podle toho, na jakou osobu stížnost směřuje. V opačném případě hrozí vznik střetu zájmů a možnost manipulace při vyřizování stížnosti.

V čl. 2.2.1./3 by proto mělo být upraveno, kdo vyřizuje stížnost

- na člena zastupitelstva,
- na starostu,
- na tajemníka,
- na vedoucího odboru,
- na ostatní pracovníky.

Úpravou stížnosti směřující na funkcionáře zřizovaných organizací se zabývá Riziko č. 8.

Při stížnosti na člena zastupitelstva by stížnost mělo projednat zastupitelstvo, stejně jako u stížnosti na starostu. Lze zároveň zmínit, že stížnost by se přitom měla týkat jednání zastupitele jménem obce nebo v souvislosti s výkonem mandátu (včetně střetu zájmů), jinak zákonu o obcích podléhat nebude.

Stížnost na starostu, příp. jiného zastupitele obce by mělo zastupitelstvo obce projednat po prověření kontrolním výborem. Ovšem k tomu, aby kontrolní výbor mohl provádět kontrolu i ve věci stížnosti na zastupitele, který není součástí obecního úřadu, by bylo nutné, aby zastupitelstvo usnesením pověřilo kontrolní výbor (ust. § 119 odst. 3 písm. c) zákona o obcích). To může být splněno také tím, že takový postup bude obsahovat předpis k vyřizování stížností, přijatý zastupitelstvem.

V čl. 2.2.1 by mělo být upraveno, že se všemi stížnostmi, adresovanými zastupitelstvu, musí být zastupitelstvo seznámeno.

DOPORUČENÍ:

Do předpisu zařadit také úpravu specifických případů stížností, směřujících proti některým funkcionářům. Doporučujeme inspirovat se některými existujícími úpravami v předpisech jiných obcí. Např.

Předpis pro vyřizování stížnosti MČ Praha 6, část V.

„Stížnosti směřující proti zástupcům starosty nebo členu Zastupitelstva městské části (dále jen ZMČ) uvolněného pro výkon funkce člena Rady městské části (dále jen RMČ) vyřizuje starosta MČ. Stížnosti na starostu MČ vyřizuje RMČ a stížnosti směřující proti neuvolněným členům ZMČ vyřizuje Kontrolní výbor ZMČ. RMČ a starosta MČ mohou Kontrolní výbor požádat o prošetření stížnosti, jejíž vyřízení náleží do jejich kompetence.“

Na tomto místě je zároveň vhodné upozornit na právní povinnost jak podle Obecního zřízení, tak podle zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů (dále jen ZSZ) při situaci, kdy stížnost směřuje k osobě, která ji vyřizuje. Taková osoba se z logiky věci ocitá ve střetu zájmů. Dle zákona o obcích musí nastalý střet zájmů deklarovat všichni zastupitelé, byť s případným nedodržením této povinnosti není spojena žádná sankce. Zákon o střetu zájmů okruh takto povinovaných osob dále rozšiřuje, respektive blíže specifikuje na neuvolněného starostu a členy rady, uvolněné zastupitele, dále také na členy statutárních orgánů příspěvkové organizace územního samosprávného celku, vedoucí zaměstnance 2. až 4. stupně řízení podle zvláštního právního předpisu, vedoucí zaměstnance příspěvkové organizace územního samosprávného celku, a vedoucího úředníka územního

samosprávného celku podílejícího se na výkonu správních činností (ve srovnání s množinou dle Obecního zřízení tedy chybí pouze neuvolnění zastupitelé, kteří však nejsou zároveň radními). Rozdíl v úpravě dle ZSZ je však především v postihnutelnosti neoznámení osobního zájmu na projednávané věci, jelikož dle ust. § 23 odst. 1 písm. a) ZSZ je takové jednání přestupkem, za který lze uložit pokutu až do výše 50 000 Kč.

Riziko č. 8: Chybějící úprava vyřízení stížnosti na činnost zřizované organizace

Čl. 2.2.1 předpisu neřeší postup při podání stížnosti, směřující k příspěvkovým a dalším zřizovaným nebo ovládaným organizacím.

Stěžovatel se v mnoha případech může obracet na město či jeho úřad jako na „nadřízeného“ (zřizovatele) takové organizace, a oprávněně se může domnívat, že vyřízení touto organizací nepovede k dobrému výsledku. Může též stížností požadovat stanovisko zřizovatele ke kritizované záležitosti.

DOPORUČENÍ:

Město a jeho úřad by se neměly zbavovat části odpovědnosti za vyřízení stížnosti, směřující ke zřizovaným organizacím.

Případ, kdy je podána stížnost na činnost zřizované organizace, by se měl diferencovat:

- a) pokud stížnost směřuje výhradně na pochybení zaměstnance, který není ve vedení organizace, lze stížnost zcela postoupit k vyřízení a pouze požadovat zprávu o vyřízení, kterou by měl zřizovatel přinejmenším posoudit z hlediska správnosti vyřízení.
- b) Pokud jde o stížnost na vedení organizace nebo na činnost organizace jako celku, tedy na něco, za co jsou odpovědné osoby ve vedení organizace, měl by stížnost vyřídit zřizovatel, a organizaci pouze požádat o vyjádření a podklady.

Riziko č. 9: Absence specifické úpravy pro případ stížností s korupčním prvkem

U tohoto typu stížnosti je vhodné speciálně upravit několik aspektů.

- definice
- samostatné evidování
- kompetence k vyřízení
- oznamovací povinnost
- specifický postup při odložení anonymní stížnosti

DOPORUČENÍ:

Do předpisu zařadit také úpravu specifických aspektů vyřízení stížností s korupčním motivem. Doporučujeme inspirovat se například předpisem MČ Praha 6:

Definice

Stížností na možné korupční jednání je podání, které obsahuje konkrétní podezření z korupčních projevů vyslovená v souvislosti s určitou osobou, konkrétní záležitostí nebo s určitým obdobím.

Evidence

Samostatně jsou evidovány petice a stížnosti na možné korupční jednání, souvislost číselného označení zůstává zachována.

Kompetence k vyřízení

Stížnosti na možné korupční jednání konkrétních zaměstnanců obce (vč. zaměstnanců zřizovaných organizací) vyřizuje vždy vedoucí Útvaru interního auditu po předchozím projednání s tajemníkem, kterému podává informaci o výsledku prošetření.

Oznamovací povinnost

Je-li stížnost na možné korupční jednání zaměstnance konkrétní a šetření nebylo možné uzavřít na úrovni úřadu, předá vedoucí útvaru interního auditu po předchozím projednání s tajemníkem věc k dalšímu šetření orgánům činným v trestním řízení.

Stejně postupuje ve všech případech, kdy při vyřizování stížnosti vznikne důvodné podezření ze spáchání trestného činu.

Specifický postup při odložení anonymní stížnosti

O odložení anonymní stížnosti na možné korupční jednání zaměstnance rozhoduje tajemník na návrh vedoucího útvaru interního auditu. V ostatních případech o odložení anonymních stížností včetně korupčních rozhoduje ten, kdo je k vyřízení příslušný.

Riziková oblast Efektivita

Efektivita	střední riziko	Systémové zajištění efektivit je nízké (což nevylučuje účinné vyřízení na základě zdravého rozumu a intuice). Významné je riziko pouze formálního vyřízení v některých případech.
------------	----------------	---

Riziko č. 10: Chybějící úprava vlastního řešení problémů vyplývajících z oprávněných stížností

Předpis neobsahuje vlastní postup k vyřešení oprávněné stížnosti. Předpis by měl formulovat nejen formální proces „vyřízení“ stížnosti v užším smyslu (příjem stížnosti, přidělení, kompetence k vyřízení, informování stěžovatele ad.), ale také druhou – možná podstatnější stránku věci – samotné vyřešení problému, pokud byla stížnost oprávněná.

DOPORUČENÍ:

Do předpisu zařadit také úpravu postupu k nápravě zjištěných nedostatků. Doporučujeme inspirovat se některými existujícími úpravami v předpisech jiných obcí. Např.

čl. 6 odst. 8 předpisu obce Psáry:

*„Zodpovědný pracovník je povinen získat a prošetřit všechny dostupné podklady pro zjištění důvodnosti stížnosti. U důvodných stížností **musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků**. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam.“*

čl. 25 a 26 předpisu městské části Praha 6:

„Vedoucí odborů jsou povinni u oprávněných a částečně oprávněných stížností zjišťovat příčiny nedostatků a přijímat opatření zamezující jejich opakování.“

V případě zjištění závažných nebo opakovaných nedostatků jsou vedoucí odborů povinni vyvodit vůči odpovědným podřízeným zaměstnancům důsledky podle Zákoníku práce a vnitřních předpisů ÚMČ.“

Riziko č. 11: Drobné nedostatky v evidenci stížností

Pasáž o evidenci stížností (čl. 2.1, nesprávně nazvaný jako Evidenční místo) je poměrně vyhovující. Lze však dále doporučit, aby předpis uváděl, že stížnosti se evidují v evidenci stížností, včetně formy vedení - evidence by se měla vést elektronicky např. v jednoduché formě tabulky (např. excel).

V samotném přehledu stížností (evidenci) bylo zjištěno několik nedostatků:

Chybně uvedené datum podání stížnosti z 24. 2. 2012 (uvedeno 27. 2.). V evidenci v několika případech nejsou záznamy o odeslání potvrzení o přijetí stížnosti, i když stížnost nebyla vyřízena do 10 dnů podle bodu 2.2.1./4. interního předpisu (ačkoliv někdy bylo odesláno).

V evidenci stížností jsou také stížnosti podle z. č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím (InfZ), což lze pokládat za chybu – jde o stížnosti zcela jiného typu a vyřizované v jiném režimu.

DOPORUČENÍ:

Do evidence zařadit některé další údaje, potřebné ke správnému vyhodnocování. Vedle údajů, požadovaných předpisem, lze navrhnout evidovat dále tyto důležité údaje:

- informaci, zda se stížnost týká samostatné nebo přenesené působnosti
- označení subjektu (osoby), proti kterému stížnost směřuje, nebo jehož se týká,
- způsob vyřízení stížnosti, opatření ke zjednání nápravy, pokud byla stanovena.

V evidenci uvádět příslušné údaje důsledněji, přizpůsobit formu vedení evidence tak, aby nevložením (opomenutím) některého údaje bylo výrazněji signalizováno, případně zavést periodickou kontrolu úplnosti a správnosti evidence další osobou.

Stížnosti dle InfZ by se neměly evidovat spolu s jinými stížnostmi, měly by být vedeny výhradně v agendě přístupu k informacím.

Riziko č. 12: Nejasná či nepřehledná formulace některých ustanovení vnitřního předpisu

Zastavení řízení

V čl. 2.2.1./9 se nevhodně stanoví, že řízení se zastaví, „*Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že záležitosti se zabývají orgány činné v trestním řízení, nebo že ve věci probíhá občanskoprávní, pracovníprávní či obchodněprávní řízení, případně jiné řízení*“. Takové vyjádření je pochybné, například když půjde o stížnost na chování úředníka při uvedeném typu řízení. Měla by být stanovena podmínka pro zastavení, že předmět stížnosti je přímo předmětem uvedeného řízení.

Riziko uvedené formulace spočívá v možném nesprávném vyřízení stížnosti (nevyřízení) jen kvůli formální souvislosti s jiným řízením.

Elektronicky podaná stížnost

Nepříliš přehledně působí bod 2.3./2 Předpisu. Není jasné, zda v případech, kdy nejde o stížnost podle § 175 správního řádu, lze plně vyřídit stížnost podanou bez elektronického podpisu. Dále je otázka, zda v případě stížnosti, odpovídající § 175 správního řádu, která nesplní požadavek jednoznačné identifikace žadatele (elektronický podpis), je nutné věc odložit, aniž by byla jakkoliv řešena. Nabízí se totiž možnost takovou stížnost řešit obecným postupem (nikoli dle správního řádu). Takový postup v praxi navíc úřad zvolil v případě stížnosti z 23. 11. 2012 na chování zaměstnance úřadu v postavení zkušební komisaře v autoškole.

Nechtěným důsledkem stávajícího znění tak může být bezdůvodné nevyřízení stížnosti.

DOPORUČENÍ:

Upřesnit nejasné formulace předpisu. Formulovat v čl. 2.2. nový bod 2, kterým by se upravilo (jasně stanovilo) vyřízení stížností přijatých elektronicky bez zaručeného elektronického podpisu. Ustanovení by mělo pokrývat i případnou formu podání stížnosti pomocí formuláře na webu.

Riziková oblast Pravidelný monitoring a auditování

Pravidelný monitoring a auditování	malé riziko	System obsahuje pouze povinnost Odboru vnitřních věcí informovat kontrolní výbor Zastupitelstva města Černošice čtvrtletně a Radu města Černošice jedenkrát ročně o počtu a způsobu vyřízení přijatých petic a stížností.
------------------------------------	-------------	---

Riziko č. 13 (upozornění): Nedostatečné stanovení monitoringu a auditování systému stížností

V čl. 5 se stanoví, že Odbor vnitřních věcí informuje kontrolní výbor Zastupitelstva města Černošice čtvrtletně a Radu města Černošice jedenkrát ročně o počtu a způsobu vyřízení přijatých petic a stížností. Neuvádí se však možnost posoudit také fungování systému vyřizování stížností, zejména jeho rychlost, spravedlivost a efektivitu.

Přehled za r. 2012, předložený k tomuto posouzení, ukazuje, že nejspíše jde skutečně pouze o tabulkový soupis případů stížností, ze kterého neplyne žádné vyhodnocení toho, jak systém funguje.

DOPORUČENÍ:

V čl. 5 předpisu je možné doplnit též určitý požadavek na zhodnocení fungování systému vyřizování stížností.

2. Vyřizování oznámení od zaměstnanců úřadu

Přestože je whistleblowing v českých poměrech stále spíše neznámým pojmem, nesnižuje to nijak jeho význam jakožto velmi důležitého zdroje informací vedoucích k odhalování a prevenci podvodného jednání a korupce. Právě přímý přístup k nijak nezkresleným informacím umožňující odhalení nekalého jednání v rámci organizace dělá z whistleblowingu velmi účinný prvek interní kontroly. Aby tato funkce byla skutečně naplněna, je nutné zajistit prostředí, ve kterém nebude oznamování pro samosprávu škodlivých skutečností znamenat pro samotné oznamovatele rizika spojená s následnou šikanou na pracovišti či přímo propuštěním ze zaměstnání. V tomto směru je třeba si uvědomit, že v naší společnosti je stále s ohledem na historickou zkušenost informování o třetích osobách směrem k oficiálním institucím vnímáno spíše negativně. Výše uvedené nežádoucí dopady na oznamovatele tak bohužel stále na mnoha místech přetrvávají.

Z hlediska toho, na jaký subjekt se oznamovatel se zjištěnými informacemi obrací, rozlišujeme interní a externí whistleblowing. Interní whistleblowing představuje oznámení v rámci organizace (samosprávy), v níž oznamovatel působí. Aby interní whistleblowing byl efektivní, musí se vnitřní oznamovací mechanismus vyznačovat jasnými pravidly srozumitelnými pro každého uvnitř dané organizace. Za komunikační kanál může sloužit například důvěrná telefonní linka, webový formulář, email, poštovní schránka apod. V případě externího whistleblowingu se oznamovatel obrací na orgány činné v trestním řízení či na tzv. vnější orgány či instituce (např. kontrolní či dozorní orgány, zákonodárné orgány, média, nevládní organizace), které na základě svých pravomocí nebo silou své autority mohou požadovat přijetí nápravných opatření.

Je třeba si uvědomit, že interní oznamovací mechanismy k odhalování nekalých praktik uvnitř organizace posilují dobrou správu takové organizace, jakož i její etiku. Důvěryhodné vnitřní komunikační kanály navíc povzbuzují jednotlivce v odhalení jejich podezření z nekalých praktik ještě před tím, než se tyto informace dostanou na veřejnost a případně zdiskreditují dobrou pověst dané organizace.

Riziková oblast interních oznámení zaměstnancem úřadu

Riziko č. 14: Neúplná regulace procesu interního oznámení zaměstnancem úřadu

Město Černošice má přijatý etický kodex zaměstnance města Černošice (dále jen „Etický kodex“), jehož článek 1.4. se zabývá řešením situací, kdy zaměstnanec města zjistí ztrátu nebo újmu na majetku ve vlastnictví města, podvodné, korupční či jiné obdobné jednání. Přestože jsou Černošice v tomto ohledu ze všech auditovaných samospráv nejdále, stále je zde prostor pro rozšíření a precizaci zmiňovaného ustanovení. Stávající etický kodex pracovníky jednoznačně informuje, kam mají svá oznámení podat, nicméně nijak se nevyjadřuje k následné ochraně zaměstnance, který takovéto oznámení učiní. V případech, kdy není v rámci úřadu vyčleněn speciální odbor zabývající se interní kontrolou, lze považovat nadřízeného pracovníka za optimální řešení z hlediska toho, kam tato oznámení směřovat. Zároveň je nutno podotknout, že stávající model neřeší situace, kdy je ohlašované jednání právě s osobou nadřízeného spjato. V takových případech by pochopitelně bylo nelogické obracet se na nadřízeného, jelikož by to bylo v přímém rozporu se zájmem na odhalení korupce (mohlo by dojít k „zametení“ relevantní stížnosti a také případných důkazů). Pro tyto případy se jako vhodné řešení jeví zdvojení interního kontrolního mechanismu o tajemníka úřadu, jenž je odpovědný za plnění úkolů obecního úřadu v samostatné působnosti i přenesené působnosti. Samozřejmě jsme si vědomi, že ani toto řešení není možné brát jako zcela stoprocentní, a proto by Etický kodex měl zmiňovat také možnost obrátit se svým oznámením přímo na orgány činné v trestním řízení určené k přijímání trestních oznámení (policie, státní zastupitelství).

Z hlediska whistleblowingu a efektivní prevence korupčního jednání, lze jako problematické označit také současné znění článku 1.5. odst. 1 Etického kodexu, jež stanoví: „Zaměstnanec zachovává mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se při své práci dozvěděl a které by mohly poškodit nebo ohrozit činnost zaměstnavatele“. Oznamovatelé by prakticky při každém svém oznámení jednali v rozporu s uvedeným ustanovením, protože informace o jednání s korupčním potenciálem v rámci úřadu je s vysokou pravděpodobností způsobila poškodit minimálně důvěryhodnost, ne-li dobré jméno úřadu a tím i jeho činnost. Dané ustanovení, jehož formulace nemá přímou oporu v žádném současném zákoně a nejspíš bylo převzato ze vzorového etického kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy, přinejmenším nepřispívá k zavedení efektivního mechanismu řešení interních oznámení v rámci úřadu. Řešení lze při tom dosáhnout poměrně snadným provázáním na ochranu oznamovatelů.

Za žádoucí rozšíření současného článku 1.4. Etického kodexu, považujeme také stanovení lhůty pro vyřízení stížnosti a explicitní ukotvení zákazu odvetných opatření vůči oznamovateli. Černošice shodou okolností obě tato opatření využívají u externích stížností a jsou i přímo zachycena v Pravidlech pro vyřizování petic a stížností. U stížností interních doposud zavedena nebyla, přestože efektivní vyřízení vnitřní stížnosti může mít na fungování úřadu stejně pozitivní dopad, jako v případě stížnosti od nespokojené veřejnosti.

DOPORUČENÍ:

Navrhujeme článek 1.4. Etického kodexu přeformulovat následujícím způsobem:

- (1) *Zaměstnanec se snaží efektivně spravovat a využívat svěřené finanční zdroje, zařízení a služby. V případě, že zjistí ztrátu nebo újmu na majetku ve vlastnictví města, podvodné, korupční či jiné obdobné jednání, oznámí tuto skutečnost svému nadřízenému, tajemníkovi úřadu (týká-li se oznámení nadřízeného) nebo orgánům činným v trestním řízení.*
- (2) *Oznámení dle odst. 1 nebude mít pro oznamovatele žádné negativní důsledky v pracovněprávních vztazích a oznamovatel nesmí být v souvislosti s tímto jednáním v pracovněprávních vztazích nijak diskriminován.*
- (3) *Pověřené osoby musejí oznámené skutečnosti prověřit nejpozději do 30 dnů od oznámení. V případě podezření ze spáchání přestupku, správního deliktu či trestného činu postoupí pověřené osoby příslušné oznámení orgánům činným v trestním řízení, případně příslušným správním orgánům.*

Ustanovení článku 1.5. odst. 1 navrhujeme doplnit o následující část:

...by mohly poškodit nebo ohrozit činnost zaměstnavatele. To neplatí v případě oznámení nepřípustných činností dle článku 1.4.

Riziko č. 15: Zachycení problematického jednání úředníka až na úrovni externího oznámení

V Černošicích byly dosud řešeny čtyři kauzy, kdy v souvislosti s jednáním úředníka došlo ke korupčnímu podezření. Pouze v jednom případě však přišlo upozornění na tento nežádoucí stav zevnitř úřadu (whistleblowing). Dvakrát šlo o oznámení třetí osobou a poslední pochybení bylo zjištěno v rámci kontroly při výkonu státního dozoru. Bez detailní znalosti konkrétních podrobností o samotných případech lze pochopitelně jen velmi těžko odhadnout, zda bylo, či nebylo možné tato pochybení zachytit již v rámci úřadu, nicméně nejméně v jednom případě šlo o nepřípustné jednání, jež vykazovalo charakter činnosti opakované a zamýšlené.

Ze způsobu, jakým byly veškeré uvedené případy vyřešeny, vyplývá, že jim ze strany Černošic byla věnována zvýšená pozornost, což je ve spojení s efektivním mechanismem navrženým v předchozím doporučení ideální řešení, jež by mělo podobným situacím do budoucna zabránit, popř. je aspoň zachytit včas.

DOPORUČENÍ:

V případech, kdy bude pochybení zaměstnanců úřadu zachyceno mimo interní kontrolní mechanismy, musí samospráva vždy pečlivě zkoumat, zda je důvodem nefunkční systém interních oznámení, či jde o exces, který nebylo možné v rámci úřadu zaznamenat.

Obecné riziko: Účelová odplatná opatření ze strany zaměstnavatele vůči oznamovateli v souvislosti s jeho oznámením

Neblahým jevem, který se může v souvislosti s whistleblowingem objevit, jsou odplatná opatření vůči oznamovatelům z důvodu msty.

Jedním z možných projevů této odplaty bývá diskriminace. Mezi základní zásady pracovněprávních vztahů však patří povinnost, uložená zaměstnavatelům v ustanovení § 16 odst. 1 zákoníku práce (dále jen „ZP“), zajišťovat rovné zacházení se všemi zaměstnanci. Dle druhého odstavce stejného ustanovení je jakákoliv diskriminace zakázána. Pokud jde o právní prostředky obrany před diskriminací v pracovněprávních vztazích, odkazuje ustanovení § 17 ZP na antidiskriminační zákon (zák. č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů). Podle § 10 antidiskriminačního zákona mají tedy zaměstnanci v případě nerovného zacházení právo se u soudu domáhat, aby bylo upuštěno od diskriminace, aby byly odstraněny následky diskriminačního zásahu a aby jim bylo dáno přiměřené zadostiučinění. Pokud by se takové sjednání nápravy nejevilo postačujícím zejména proto, že v důsledku diskriminace byla snížena ve značné míře dobrá pověst nebo důstojnost osoby nebo její vážnost ve společnosti, mají též dotčení zaměstnanci nárok na náhradu nemajetkové újmy v penězích.

Také vynalézavost zaměstnavatelů při formulaci „zákonného“ důvodu pro výpověď zaměstnance z pracovního poměru je někdy až obdivuhodná. Zaměstnavatelé si však mnohdy neuvědomují následky, které může toto jejich protiprávní jednání přinášet. Pracovněprávní ochrana co do skončení pracovního poměru je totiž v českém právu poměrně silná. V případných pracovněprávních sporech pak zaměstnancům stačí, pokud před soudem prokáží, že smyšlené zákonné důvody byly účelově vykonstruovány a soud prohlásí takovou výpověď za neplatnou. Na pracovní poměr se tedy hledí tak, jako by nikdy neskončil a zaměstnanci musí být doplacena mzda za celou dobu od neplatné výpovědi až do soudního rozhodnutí, což při zahlcenosti českých soudů nemusí být doba nijak krátká a neoprávněné rozvázání pracovního poměru se zaměstnavatelům značně prodraží. Samozřejmým důsledkem neplatné výpovědi je také to, že se zaměstnanec může vrátit na své předchozí místo.

Podle statistik ministerstva spravedlnosti řeší tuzemské soudy v posledních letech kolem 800 až 900 sporů o neplatnost výpovědi, u nichž již několik let platí, že zhruba dvě třetiny vyhrávají zaměstnanci!

DOPORUČENÍ:

Na základě výše uvedeného nemůže být naším preventivním doporučením k tomuto obecnému riziku nic jiného, než důsledné dodržování ustanovení zákoníku práce a apel na uvědomění si faktu, že ten, kdo na nežádoucí skutečnost upozorňuje, nejenže většinou není jejím iniciátorem, ale zároveň svým jednáním koná ve prospěch samosprávy a nikoliv k její škodě. Není proto žádný ospravedlnitelný důvod, proč by to měl být právě oznamovatel tím, kdo v souvislosti s oznámením bude čelit odvetným opatřením, zatímco odpovědná osoba nijak stíhána není.