



RIZIKOVÉ OBLASTI VYŘIZOVÁNÍ INTERNÍCH STÍŽNOSTÍ, PETIC A EXTERNÍCH STÍŽNOSTÍ města Karlových Varů

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

Oživení, o. s., červenec 2013

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

Přehled podkladů auditované oblasti

Existující předpisy obce:

- Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů a připomínek („Pravidla“)
- Směrnice o vyřizování stížností dle zákona č. 500/2004 Sb. správní řád („Směrnice“)
- Pracovní řád
- Etický kodex zaměstnanců (směrnice č. 23/2011)
- Směrnice řízení rizik
- Etický kodex interního auditora
- Směrnice o odměňování zaměstnanců č. 3/2013

I. SOUHRN HLAVNÍCH ZJIŠTĚNÍ

Seznam rizik v oblasti vyřizování stížností a interní kontroly

č.	Riziko
1	Minimální dostupnost a propagace systému stížností
2	„Pravidla“ - problematická ochrana identity podatelů stížností
3	V systému stížností není zakotven prvek rychlého informování managementu úřadu o stížnostech a zjištěných poznacích
4	Systém není dobře uživatelsky pochopitelný
5	„Směrnice“ - možnost manipulace při vyřízení stížnosti díky nedostatečnému dokladování
6	„Pravidla“ - nedostatečné určení osoby kompetentní k vyřízení některých typů stížností
7	„Pravidla“ - postoupení stížnosti na činnost příspěvkové organizace
8	Absence specifické úpravy pro případ stížností s korupčním prvkem
9	„Pravidla“ - chybí úprava vlastního řešení problémů vyplývajících z oprávněných stížností
10	Evidence stížností
11	Nejasná či nepřehledná formulace některých ustanovení vnitřního předpisu
12	Nedostatečné stanovení monitoringu a auditování systému stížností
13	Chybějící regulace procesu interního oznámení zaměstnancem úřadu
14	Neexistující evidence interních 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	„Pravidla“ - problematická ochrana identity podatelů stížností
2.1	Ve všech případech ochrany identity specifikovat, jak se tato ochrana konkrétně provede.
3	V systému stížností není zakotven prvek rychlého informování managementu úřadu o stížnostech a zjištěných poznacích
3.1	V „Pravidlech“ i ve „Směrnici“ zakotvit povinnost vyřizujícího odboru informovat o poznacích z vyřizování stížnosti vedení města (primátora, radu, vedoucí odborů).
4	Systém není dobře uživatelsky pochopitelný
4.1	Sestavit a na webu města zveřejnit jednoduchý a srozumitelný návod, jak postupovat v případě stížnosti v různých typech situací.
5	„Směrnice“ - možnost manipulace při vyřízení stížnosti díky nedostatečnému dokladování
5.1	V předpisu pro vyřízení výslovně požadovat záznam o každé okolnosti, která vedla k rozhodnutí vyhovět či nevyhovět stížnosti, případně k přehodnocení dosavadního závěru.
5.2	Zajistit důslednější kontrolu toho, zda se postupuje podle vnitřních předpisů.
6	„Pravidla“ - nedostatečné určení osoby kompetentní k vyřízení některých typů stížností
6.1	Stanovit kompetentní osobu podle toho, na jakou osobu stížnost směřuje.

7	„Pravidla“ - postoupení stížnosti na činnost příspěvkové organizace
7.1	Diferencovat stížnosti na činnost zřizované organizace tak, aby se město nezbavovalo odpovědnosti zřizovatele za vyřízení stížností.
8	Absence specifické úpravy pro případ stížností s korupčním prvkem
8.1	Zavést specifickou úpravu pro případ stížností s korupčním prvkem s přihlédnutím k existujícím způsobům řešení v předpisech jiných obcí.
9	„Pravidla“ - chybí úprava vlastního řešení problémů vyplývajících z oprávněných stížností
9.1	Doplnit úpravu s přihlédnutím k existujícím způsobům řešení v předpisech jiných obcí.
10	Evidence stížností
10.1	Doplnit evidenci údajů o další možné položky.
11	Nejasná či nepřehledná formulace některých ustanovení vnitřního předpisu
11.1	Doplnit do interního předpisu definici stížnosti.
11.2	Upravit postup lhůt a informování o nich v případě, kdy je stížnost nutno projednat na zastupitelstvu.
12	Nedostatečné stanovení monitoringu a auditování systému stížností
12.1	Doplnit interní předpis o požadavek na zhodnocení fungování systému vyřizování stížností.
13	Chybějící regulace procesu interního oznámení zaměstnancem úřadu
13.1	Stanovit lhůtu pro vyřízení stížností a explicitně ukotvit zákaz odvetných opatření vůči oznamovatelům.
13.2	Zvážit zavedení podpůrných nástrojů (schránky důvěry, webových nástrojů, či telefonní linky) pro oznamovatele.
14	Neexistující evidence interních oznámení
14.1	Zavést elektronickou evidenci interních oznámení po vzoru již existující a fungující evidence stížností.

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 „Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů a připomínek“ Karlovy Vary 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 obcím u správních deliktů podle § 58 zákona o obcích).

Výše uvedený předpis obsahuje v čl. 1 odst. 3 odkaz, že „*Postup a pravidla pro řešení stížností podle správního řádu (stížnosti na nevhodné chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany) stanoví samostatný vnitřní předpis*“, kterým je Směrnice tajemníka MM č. 22/2008 o vyřizování stížností podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

- *Ostatní*

V ostatních případech stížností (zejména obecných stížností) se vyřídí na základě § 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 vyrozumí 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 se zabývá oblastí 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
30.1.2009	Socha kamzíka a kamzice na kruhovém objezdu s pohoršujícími biologickými rozměry	14	a) sdělení, že byla požádána o vyjádření odpovědná organizace města. b) náprava vandalského poničení soch c) vysvětlení, že umělecké dílo nemusí odpovídat realitě a může být i provokativní, odkaz na svobodu umělecké tvorby. d) poučení o tom, kdy by šlo o přestupek. e) odmítnutí požadavku stěžovatele na omluvu autora sousoší	Ved. odboru vnitřního auditu a kontroly
12.4.2012	Odtah vozidla	25, po přehodn ocení 30	a) postoupeno příslušnému odboru (technický odbor) b) sdělení tech, odboru odmítající stížnost jako nedůvodnou c) přehodnocení závěru tech, odboru po „opětovném zvážení“	Pracovnice OÚ správy majetku

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.

			d) vrácení uhrazené ceny za odtah	
8.7.2009	Stav silnice a chodníku – prosakování vody do domu	9	a) požádán příslušný odbor (technický odbor) o stanovisko b) prohlídka na místě (tech. odbor) c) sdělení závěru – stav chodníku a komunikace není příčinou zatékání d) předání odboru stavebního úřadu k posouzení technického stavu objektu	Ved. odboru kontrolního

Předané stížnosti se týkají běžného života ve městě, zčásti též města jako vlastníka komunikace. V žádné z předaných stížnosti se neprojevuje korupční motiv.

Stížnost z 12.4.2012 (Odtah vozidla) má povahu stížnosti podle § 175 Správního řádu, týká se správního řízení. Ostatní dvě stížnosti se netýkají správního řízení.

Vyřizování stížností probíhá podle vydaných pravidel. Lhůty pro vyřízení byly splněny bez problému. Vyřízení daného stížností lze posoudit jako správné.

Zde je jen z metodického pohledu nutno podotknout že se jedná o hodnocení vzorku 3 stížností v celkového počtu 511 evidovaných v r. 2012. Není v kapacitách tohoto auditu zhodnotit vyřizování stížností jako celek.

Poskytnuté stížnosti mají povahu jak komickou (sochy kamzíků), tak relativně banální (spor o oprávněnost odtahu špatně parkujícího auta, zatékání do domu). Nelze vyhodnotit, zda 313 stížností na Odbor technický nebo 38 na Odbor kancelář primátora představuje vyšší počet vážnějších stížností k chodu města.

Vyřízení jedné stížnosti (z 12. 4. 2012, Odtah vozidla) obsahuje překvapivý věcný „skok“, který není ničím doložený. Po rozhodnutí příslušného odboru nevyhovět stížnosti náhle došlo k „opětovnému zvážení“ (aniž je k dispozici jakýkoliv podklad) a úplné změně stanoviska (ve prospěch stěžovatelky). Pravděpodobně tedy do vyřizování stížnosti zasáhla nějaká nedokumentovaná intervence, buď osobní, telefonická či jiná.

Tento případ ukazuje, že i když z uvedených vzorků řešení stížností vypadá formálně správně vedené a dokladované, může dojít k odklonu od takového postupu pod vlivem nezadokumentovaných skutečností. To představuje značné riziko při vyřizování stížností.

Nutno konstatovat, že ze vzorků, které představují jen zlomek celého objemu stížností, nelze učinit validní závěr k samotnému obsahu stížností a jejich řešení.

Předložené doklady o vyřízení stížností (3 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 vyzorovat 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 Karlových Varech byl vyhodnocen takto:

charakteristika	vážnost rizika	stručné odůvodnění
Dostupnost a dobrá propagace systému	vysoké riziko	Systém není pro klienty (občany) dostupný. Systém není nijak propagován.
Rychlost	malé riziko	Podle předložených ukázek je systém 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). Předpis pouze upravuje předávání informací o vyřízených stížnostech pro účel evidence (čl. 6 odst. 7 Pravidel)
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). "Směrnice" a "Pravidla" (pokud je někdo získá) nejsou pro běžného uživatele přehledné a neslouží mu jako laický návod a průvodce.
Spravedlivost	vysoké riziko	Z předložených stížností a jejich řešení plyne vysoká intuitivně zajišťovaná spravedlivost vyřízení. Systematicky však není dostatečně zajištěna, protože není dostatečně propracována procedura šetření (nikoli vlastní procedura formálního vyřízení). Postupu šetření věci samé se předpis prakticky nevěnuje. Systém umožňuje neodůvodněné změny závěru šetření.
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	střední riziko	Systém neobsahuje žádnou povinnost odpovědného odboru informovat kontrolní výbor případně Radu nebo Zastupitelstvo o počtu a způsobu vyřízení přijatých petic a stížností. Žádný monitoring a auditování není v předpise stanoven.

Jednotlivé rizikové oblasti a jednotlivá rizika

Riziková oblast Dostupnost a dobrá propagace systému

Dostupnost a dobrá propagace systému	vysoké riziko	System není pro klienty (občany) dostupný. System není nijak propagován.
--------------------------------------	---------------	--

Riziko č. 1: Minimální dostupnost a propagace systému stížností

Na webu nelze najít postup, jak podat stížnost, a jaké další kroky budou následovat. V položce 10. Příjem žádostí a dalších podání v rubrice povinných informací (<http://www.mmkv.cz/index.asp?menu=12>) je zcela nedostatečný. Na webu po zadání slova „stížnost“ do vyhledávání nevyjde žádný relevantní výsledek.

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	Podle předložených ukázek je systém v praxi poměrně rychlý, ve znění předpisu však tato rychlost není dostatečně zakotvena.
----------	-------------	---

Riziková oblast Důvěrnost

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

Riziko č. 2: „Pravidla“ - problematická ochrana identity podatelů stížností

V „Pravidlech“ je pouze zčásti upraveno nakládání s údaji o stěžovateli, ovšem jen v případě ústního podání stížnosti (čl. 4 odst. 4, důvod úzkého vymezení jen na ústní stížnosti není jasný).

Vhodné by proto bylo stanovit ochranu identity stěžovatele i v případě písemných stížností. Znění čl. 4 až 6 není v tomto smyslu dostatečné.

Nedostatečná úprava ochrany identity stěžovatele může vést k jeho poškození, snížení ochoty potenciálních stěžovatelů upozornit na problémy, chybnému poskytnutí identity stěžovatele a v extrémním případě možnost stěžovatele požadovat náhradu škody způsobené nedostatečnou ochranou jeho identity.

DOPORUČENÍ:

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 nemusí této možnosti využít 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 takovou 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 člancích 5. a 6. „Pravidel“ 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 poznatku managementu města, nicméně to nelze tímto posouzením zachytit). Předpis pouze upravuje předávání informací o vyřízených stížnostech pro účel evidence (čl. 6 odst. 7)
----------------	---------------	---

Riziko č. 3: 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 „Pravidlech“ i ve „Směrnici“ zakotvit povinnost vyřizujícího odboru bezodkladně signalizovat riziko, zjištěné při z vyřizování stížnosti, vedení města (primátorovi, 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). "Směrnice" a "Pravidla" (pokud je někdo získá) nejsou pro běžného uživatele přehledné a neslouží mu jako laický návod a průvodce.
--------------------------------------	----------------	---

Riziko č. 4: 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 (zčásti je již zakotveno v čl. 5 odst. 6 „Pravidel“).

Riziková oblast Spravedlivost

Spravedlivost	vysoké riziko	Z přeložených stížností a jejich řešení plyne vysoká 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. Systém umožňuje neodůvodněné změny závěru šetření.
---------------	---------------	---

Riziko č. 5: „Směrnice“ - možnost manipulace při vyřízení stížnosti díky nedostatečnému dokladování

Jak ukazuje případ stížnosti z 12.4.2012 (Odtah vozidla), nemusí dokumentace k vyřízení stížnosti obsahovat důvody pro rozhodnutí (či jeho změnu). To otevírá možnost manipulace při vyřízení, kdy rozhodnutí je učiněno bez dostatečného důvodu, tedy libovolně. V daném případě bylo ve prospěch stěžovatelky a možná oprávněně, není však jistota, že by jindy mohlo být neoprávněné, a to jak ve prospěch, tak v neprospěch stěžovatele.

(Poznámka: jelikož jde o agendu, upravenou v zákoně 13/1997 Sb. o pozemních komunikacích (§ 19 odst. 6), tedy agendu, na kterou se podle § 44 uvedeného zákona vztahuje postup podle obecných předpisů o správním řízení, vycházíme z předpokladu, že jde o stížnost podle § 175 správního řádu, kterou magistrát má vyřizovat podle „Směrnice“).

Ve vyřízení stížnosti chybí odůvodnění, které se požaduje podle čl. 4 odst. 5 Směrnice.

Vyřízení stížnosti také neobsahuje údaj, zda stížnost byla shledána (částečně) oprávněnou, ani to, zda došlo k pochybení pracovníka smluvní odtahové služby.

Není také jasné, zda při vyřízení, v němž správní orgán již zaujal stanovisko a stížnost odmítl jako nedůvodnou, došlo k situaci, předvídané v čl. 5 odst. 2, tj. zda „byl doručen nesouhlas stěžovatele se způsobem jejího vyřízení“. Pakliže ano, je správní orgán povinen „posoudit obsah jak po věcné a formální stránce, tak i z hlediska nových skutečností. Shledá-li důvod ke změně závěrů, vyrozumí o tom stěžovatele.“

DOPORUČENÍ:

V předpisu pro vyřízení výslovně požadovat záznam o každé okolnosti, která vedla k rozhodnutí vyhovět či nevyhovět stížnosti, případně k přehodnocení dosavadního závěru.

Zajistit důslednější kontrolu toho, zda se postupuje podle vnitřních předpisů.

Riziko č. 6: „Pravidla“ - nedostatečné určení osoby kompetentní k vyřízení některých typů stížnosti

Předpis určuje kompetentní osobu k vyřízení a projednání stížností (čl. 4 odst. 3, čl. 5 odst. 1, odst. 2) podle adresáta stížnosti, přičemž rozlišuje pouze Magistrát a město. V rámci města pak stanoví, že stížnosti předají „podatelný příslušnému orgánu města, kterému je adresována, popř. orgánu, jehož kompetenci se týká“. Zároveň dále stanoví, že „O vyřízení stížností adresovaných městu rozhoduje ZM, RM či primátor dle svých kompetencí.“ V čl. 5. odst. 4 se pak stanoví opatření proti střetu zájmů („Stížnost nemůže být postoupena k vyřízení tomu, vůči komu směřuje“).

Takové určení není úplně správné, je použitelné pouze pro případy, kdy stížnost nesměřuje na konkrétní osobu (i 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 kombinovat stanovení kompetentní osoby též podle toho, na jakou osobu stížnost směřuje. V opačném případě hrozí vznik střetu zájmů a možnost manipulace při vyřizování stížnosti.

Proto by vedle dosavadní úpravy kompetencí bylo vhodné, aby bylo výslovně upraveno, kdo vyřizuje stížnost

- na člena zastupitelstva,
- na primátora,
- na člena rady
- na tajemníka,
- na vedoucího odboru.

Úpravou stížnosti směřující na funkcionáře zřizovaných organizací se zabývá Riziko č. 7

DOPORUČENÍ:

Doplnit v čl. 5 podrobnosti o vyřízení stížnosti s hrozcím střetem zájmů. Při stížnosti na člena zastupitelstva by stížnost mělo projednat zastupitelstvo, stejně jako u stížnosti na primátora.

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 primátora, příp. jiného zastupitele města by mělo zastupitelstvo projednat po prověření kontrolním výborem. Ovšem k tomu, aby kontrolní výbor mohl provádět kontrolu i ve věci stížnosti na zastupitele, který není součástí magistrátu, 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. 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.“

V čl. 6 by mělo být upraveno, že se všemi stížnostmi, adresovanými zastupitelstvu, musí být zastupitelstvo seznámeno.

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. 7: „Pravidla“ - postoupení stížnosti na činnost příspěvkové organizace

Čl. 5 v odst. 5 stanoví, že *„Stížnosti na činnost příspěvkové organizace města se postupují prostřednictvím příslušného odboru příslušnému statutárnímu zástupci této organizace s požadavkem o zaslání informace o způsobu vyřízení stížnosti. O postoupení stížnosti vyrozumí příslušný odbor neprodleně stěžovatele.“* Takový postup je však zčásti nesprávný. Stěžovatel se v mnoha případech může obracet na město či jeho úřad jako na „nadrženého“ (zřizovatele) příspěvkové organizace, a oprávněně se může domnívat, že vyřízení touto organizací nepovede k dobrému výsledku. Může též stížností požadovat stanovisko zřizovatele ke kritizované záležitosti. Ustanovení je navíc za určitých situací v rozporu s ust. čl. 5 odst. 4 (střet zájmů), zejména v případě, kdy půjde o stížnost na představitele zřizované organizace.

DOPORUČENÍ:

Město a jeho úřad by se neměly zbavovat části odpovědnosti za vyřízení stížnosti, směřující k příspěvkovým organizacím. Bylo by vhodné upravit stejným způsobem též stížnosti na činnost jiných než příspěvkových organizací (tj. ovládaných obchodních a jiných společností).

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 činnost organizace jako celku či, 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. 8: Absence specifické úpravy pro případ stížností s korupčním prvkem

Předpis nijak neupravuje postup v případech, kdy stížnost obsahuje korupční prvek. Přitom takový prvek – pokud se zakládá na pravdě – zásadně zvyšuje při vyřízení stížnosti riziko manipulace a zastírání skutečného stavu. Je tedy namístě podřídit takové stížnosti odlišnému postupu vyřízení. Klíčové je nastavit zejména kompetenci k vyřízení tak, aby se osoba, které by se korupce mohla týkat, o vyřizování stížnosti ani nedozvěděla.

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 efektivity je nízké (což nevylučuje účinné vyřízení na základě zdravého rozumu a intuice). Významné je riziko pouze formálního vyřízení v některých případech.
------------	----------------	--

Riziko č. 9: „Pravidla“ - chybí úprava vlastního řešení problémů vyplývajících z oprávněných stížností

Předpis neobsahuje vlastní postup k vyřešení věcného obsahu 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:

Doplnit ustanovení předpisů o opatřeních k nápravě.

Ve Směrnici (podle správního řádu) je příslušné ustanovení obsaženo:

Čl. 6

OPATŘENÍ K NÁPRAVĚ

Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.

Bylo by tedy možné doplnit podobné ustanovení i do Pravidel pro vyřizování ostatních stížností.

Dále se lze 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. 10 (upozornění): Evidence stížností

Pasáž o evidenci stížností (čl. 4 odst. 2 a čl. 6 odst. 8) je poměrně vyhovující. Lze však dále doporučit, aby předpis uváděl též některé další údaje, například o přijatých opatřeních.

DOPORUČENÍ:

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.

Riziko č. 11 (upozornění): Nejasná či nepřehledná formulace některých ustanovení vnitřního předpisu

Předpis neobsahuje definici stížnosti (definici petice předpis obsahuje). Lze proto zvážit, zda je potřebné zavést.

DOPORUČENÍ:

Doplnit definici stížnosti

Inspirace předpisem MČ Praha 6:

„Stížnosti jsou podání fyzických nebo právnických osob, jimiž se zejména domáhají ochrany svých práv a oprávněných zájmů, poukazují na nedostatky v činnosti orgánů Městské části Praha 6 (dále jen MČ), organizací a organizačních složek zřízených MČ a na nedostatky v jednotlivých oblastech působnosti MČ včetně stížností na nevhodné chování zaměstnanců. Stížnosti mohou být podávány písemně, elektronickou poštou, telefonicky a ústně.“

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

DOPORUČENÍ:

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

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 informován o termínu zasedání zastupitelstva, na kterém bude stížnost projednána.“

Riziková oblast Pravidelný monitoring a auditování

Pravidelný monitoring a auditování	střední riziko	Systém neobsahuje žádnou povinnost odpovědného odboru informovat kontrolní výbor případně Radu nebo Zastupitelstvo o počtu a způsobu vyřízení přijatých petic a stížností. Žádný monitoring a auditování není v předpise stanoven.
------------------------------------	----------------	--

Riziko č. 12 (upozornění): Nedostatečné stanovení monitoringu a auditování systému stížností

V čl. 5 odst. 1 „Pravidel“ se stanoví, že vedoucí OVAK informuje o stížnosti v odůvodněných případech tajemníka MM.

V čl. 6 odst. 8 se ukládá vedoucím odborů jednou ročně předávat OVAK přehled stížností tak, aby evidence OVAK byla ucelená a komplexní. Obdobně v čl. 3 odst. 6 „Směrnice“.

Jiná povinnost informovat vedení města však neexistuje. To lze považovat za nedostatečné.

DOPORUČENÍ:

Vzhledem k existenci vnitřního předpisu „Směrnice řízení rizik“ (byť se tato váže na zákon o finanční kontrole) by bylo vhodné v předpisech a praxi agendy vyřizování stížností zvýraznit též vazby na systém řízení rizik.

Ve vlastních předpisech a praxi agendy vyřizování stížností by bylo vhodné stanovit pravidelné formy reportování Radě města, kontrolnímu výboru, případně zastupitelstvu.

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 nezkrasleným 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 dozorcí 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. 13: Chybějící regulace procesu interního oznámení zaměstnancem úřadu

Město Karlovy Vary nemá přijatý žádný interní předpis, který by řešil, jak má zaměstnanec úřadu postupovat v případě, kdy zjistí pochybení a sám nemá dostatek pravomocí k jejich řešení. Vzhledem k existenci speciálních předpisů, kterými jsou Etický kodex zaměstnanců Statutárního města Karlovy Vary (dále jen „Etický kodex“) a Směrnice řízení rizik, lze tento nedostatek zhojit poměrně snadno, s využitím stávajících interních norem Magistrátu. Za zásadní považujeme speciální ustanovení v Etickém kodexu, které by se zabývalo procesem vyřizování oznámení, kdy zaměstnanec města zjistí ztrátu nebo újmu na majetku ve vlastnictví města, podvodné, korupční, či jiné obdobné jednání. Pracovníci úřadu by měli být předem informováni, kam mají svá oznámení směřovat, v jaké lhůtě mohou očekávat vyřízení stížnosti a zároveň by měla být posílena jejich důvěra ve skutečnost, že oznámení nebude mít negativní dopad na jejich pracovněprávní vztah.

Vzhledem k charakteru oznámení, jejichž primárním účelem je zabránit nepřípustným činnostem, jež se nejčastěji projevují nehospodárností a ztrátami na majetku, lze jako věcně příslušný odbor v hierarchii Magistrátu doporučit Odbor vnitřního auditu a kontroly. Etický kodex by měl zmiňovat také možnost obrátit se svým oznámením přímo na orgány činné v trestním řízení určené k přijímání trestních oznámení (police, státní zastupitelství). U vybraných trestných činů jde navíc nikoliv o možnost, ale povinnost – a je dobré, aby se tento fakt promítl také do vnitřního předpisu, jehož účelem je právě podporovat žádoucí standardy chování zaměstnanců.

Za důležité opatření považujeme také stanovení lhůty pro vyřízení stížnosti a explicitní ukotvení zákazu odvetných opatření vůči oznamovateli. Účelem lhůty, ve které je pověřená osoba povinna prošetřit nahlášené skutečnosti je zejména zabránit „zametení“ relevantní stížnosti. Dle našeho názoru by proto lhůta neměla být delší než 30 dnů, neboť s postupujícím časem hrozí ztráta či zakrytí důkazů.

S ohledem na velikost úřadu lze v případě Karlových Varů uvažovat také o zavedení speciálního oznamovacího instrumentu např. prostřednictvím schránky důvěry, webových nástrojů, či telefonní linky (příkladem v tomto směru může být [Protikorupční linka Jihomoravského kraje](#)). Právě tyto prostředky mohou velmi výrazně přispět ke zvýšení hrozby odhalení (prevence) a zároveň usnadňují oznamování, což v konečném důsledku vede ke zlepšování „firemní kultury“ a tím i chodu úřadu. Neméně důležitá v tomto směru je však také dostatečná a jasná podpora vedení úřadu, vyjádřená např. viditelnou a pozitivní kampaní v rámci úřadu. V opačném případě by mohlo velmi snadno dojít k situaci, kdy se ze systému pro získávání a vyřizování oznámení stane pouze prázdná skořápka bez reálného efektu...

DOPORUČENÍ:

Navrhujeme stávající Etický kodex doplnit o následující ustanovení Článku 9 Odpovědnost:

...

- (2) *V případě, že zaměstnanec zjistí ztrátu nebo újmu na majetku ve vlastnictví města, podvodné, korupční, či jiné obdobné jednání, oznámí tuto skutečnost odboru vnitřního auditu a kontroly (OVAK) nebo orgánům činným v trestním řízení.*
- (3) *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.*
- (4) *OVAK musí oznámené skutečnosti prověřit nejpozději do 30 dnů od oznámení. V případě podezření ze spáchání přestupku, správního deliktu či trestného činu bude příslušné oznámení postoupeno orgánům činným v trestním řízení, popřípadě příslušným správním orgánům.*
- (5) *Zaměstnanec se vyhýbá i v soukromém životě...*

Zvážit zavedení podpůrných nástrojů (schránky důvěry, webových nástrojů, či telefonní linky) pro oznamovatele.

Riziko č. 14: Neexistující evidence interních oznámení

Vzhledem k tomu, že v Karlových Varech dosud nedošlo k žádnému oznámení, jež by pocházelo od zaměstnance úřadu, logicky není vedena ani žádná evidence těchto oznámení. Do budoucna však doporučujeme s touto alternativou počítat a ukotvit v interních předpisech vedení evidence svěřené konkrétnímu odboru. Co se týče formy samotné evidence, lze prakticky bez dalšího převzít formát nastavený pro evidenci stížností v čl. 4 odst. 2 Pravidel pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnětů a žádostí.

DOPORUČENÍ:

Zavedení elektronické evidence interních oznámení po vzoru již existující a fungující evidence stížností.

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.