

---

# Podávání stížností

---

## I. Přijímání stížností

1. Stížnosti přijímají a evidují podatelny rektorátu, fakult a součástí UK, a to v písemné či elektronické podobě.
2. Stížnost může přijmout také rektor, prorektor, děkani fakult a ředitelé součástí UK, vedoucí pracovníci odborů a oddělení rektorátu, fakult a součástí UK, jejich sekretariáty.  
Tyto stížnosti jsou pak rovněž zaevidovány v příslušné podatelně.
3. Na rektorátu UK je zřízeno oddělení kontroly, které se zabývá, mimo jiné, vyřizováním stížností a jejich evidencí za celou UK.
4. Oddělení kontroly rektorátu vede centrální evidenci stížností, do níž jednou ročně děkani fakult, ředitelé součástí, vedoucí odborů RUK sdělují počet jimi přijatých stížností, závěry šetření stížností spolu s kopiemi těchto stížností.

## II. Vyřizování stížností

1. Stížnosti se prošetřují v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, § 175 - Stížnosti.
2. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne doručení rektorátu, fakultě či součásti, tedy správnímu orgánu, kterému vyřízení stížnosti přísluší.
3. Tento orgán je povinný prošetřit skutečnosti uvedené ve stížnosti, považuje-li za nutné, vyslechne stěžovatele i osoby, proti kterým stížnost směřuje, popř. i další osoby.
4. Stížnost nesmí vyřizovat pracovník, proti němuž stížnost směřuje.
5. Při šetření stížnosti je nutno vycházet pouze z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
6. Opakuje-li stěžovatel stížnost, není nutno ji znovu prošetřovat, neobsahuje-li opakovaná stížnost žádné nové skutečnosti. V takovém případě se jedná o šikanózní stížnost.
7. Stěžovatel v rámci zákonné lhůty, kterou lze ve výjimečných případech překročit, o čemž musí být stěžovatel informován, musí být taktéž vyrozuměn s vyřízením stížnosti a je mu sděleno, zda jeho stížnost byla důvodná, částečně důvodná či nedůvodná.
8. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím šetření byla přijata opatření potřebná k odstranění zjištěných závad, a to v případě, vyžaduje-li to obsah stížnosti.
9. Anonymní stížnosti se prošetřují v závislosti na jejich obsahu a jeho významu.
10. Má-li stěžovatel za to, že jeho stížnost nebyla řádně prošetřena, může požádat nadřízený orgán, tedy rektora UK, o prošetření způsobu vyřízení původní stížnosti.