

SMĚRNICE

k vyřizování stížností v Úřadu průmyslového vlastnictví

Čl. 1

Předmět a rozsah směrnice

Směrnice stanoví, v souladu s platnými předpisy upravujícími problematiku stížností, zásady k vyřizování stížností v Úřadu průmyslového vlastnictví (dále jen „Úřad“).

Čl. 2

Pojem stížnost

1. Za stížnost se podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, považuje podání proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu Úřadu, neposkytuje-li správní řád nebo zvláštní zákon jiný prostředek ochrany.

2. Za stížnost se nepovažují podání ministerstev, jiných ústředních správních úřadů, místních orgánů státní správy a orgánů územní samosprávy, ostatních orgánů státní správy vykonávající specializovanou kontrolu, právnických a fyzických osob obsahující upozornění na nesprávnou činnost Úřadu nebo hodnocení úrovně poskytovaných služeb.

3. Anonymní podání stížnosti není stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ale je podnětem k výkonu dohledu či dozoru. Za anonymní stížnost se považuje stížnost, u které nelze doručit stěžovateli navazující přípis.

4. Anonymní podání se prošetřují pouze tehdy, jestliže obsahují konkrétní údaje o nezákonné činnosti nebo na základě rozhodnutí předsedy.

Čl. 3

Podání stížnosti

1. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, tzn. nesmí být činěny proti stěžovateli žádné přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.

2. Stížnost lze podat písemně, ústně nebo elektronicky. O ústním podání stížností, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, se sepíše záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu (vzor je uveden v příloze).

3. Záznam ústního podání stížnosti musí obsahovat:

- a) označení Úřadu a oprávněné úřední osoby, která úkon provedla,
- b) údaje umožňující identifikaci osob, které se zúčastnily jednání,
- c) datum, místo a označení „STÍŽNOST“,
- d) popis stížnosti,
- e) doložku, že účastníci jednání byli se zápisem seznámeni,
- f) podpisy všech zúčastněných osob,
- g) v případě odmítnutí podpisu některého z účastníků jednání uvést důvod.

Čl. 4 Příjem stížnosti

1. Písemnosti označené názvem „stížnost“ posoudí Kancelář úřadu, zda nejde o jiný druh podání, zejména zda nejde o opravný prostředek, vyjádření v rámci probíhajícího správního řízení apod. Pokud je zjištěno, že podání není stížností, sdělí Kancelář úřadu podateli, jak podání bylo vyhodnoceno a jak s ním bude dále nakládáno. O způsobu vyřízení podání informuje Kancelář úřadu předsedu Úřadu.

Čl. 5 Evidence stížnosti

1. Evidenci došlých a ústně podaných stížností provádí interní auditor a musí být vedena tak, aby obsahovala:

- a) číslo jednací
- b) datum podání (den doručení stížnosti do Úřadu),
- c) jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- d) označení předmětu stížnosti,
- e) komu a kdy byla stížnost předána k prošetření a vyřízení,
- f) výsledek šetření (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná),
- g) datum vyřízení.

2. Zaměstnanci Úřadu jsou povinni předávat internímu auditorovi všechny došlé stížnosti. V případě, že stížnost je součástí spisu (OZ, PV, PCT, PUV, PVZ, PTO, SPC apod.), předává se internímu auditorovi kopie podání.

3. V rámci evidence stížnosti se zakládá spis, který se skládá zejména z:

- a) podání stížnosti,
- b) protokolů, záznamů, písemných vyhotovení rozhodnutí,
- c) dalších písemností, které se vztahují k dané stížnosti,
- d) příloh (důkazní prostředky, obrazové a zvukové záznamy a záznamy na elektronických médiích).

4. Každý spis musí být označen spisovou značkou. Spis musí dále obsahovat soupis všech svých součástí, včetně příloh, s určením data, kdy byly do spisu vloženy.

Čl. 6 Vyřizování stížností

1. Vyřizování stížností zajišťuje interní auditor ve spolupráci se všemi útvary Úřadu, do jejichž působnosti předmět stížnosti náleží. Stížnost musí být prošetřena v rámci celého jejího obsahu.

2. Jednotlivé útvary si samy, na základě žádosti o vyjádření, zabezpečí vlastní šetření té pasáže stížnosti, která spadá do jejich působnosti. O výsledku zjištění písemně informují interního auditora, a to nejpozději do 5 pracovních dnů po obdržení žádosti o vyjádření.

3. Interní auditor zaznamená jednotlivé výsledky šetření do spisu, přezkoumá jejich důvěryhodnost (pravdivost) a případně si vyžádá doplňující stanovisko. V rámci prošetřování stížnosti je interní auditor oprávněn si vyžádat dokumenty související s obsahem stížnosti, vyslechnout osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

4. O výsledku kontroly stížnosti provede interní auditor zápis, se kterým seznámí jednotlivé vedoucí zaměstnance útvarů, kterých se stížnost týkala. Nedílnou součástí zápisu o výsledku kontroly stížnosti je určení, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení uvede interní auditor, o jaké skutečnosti, právní předpisy, závazné ustanovení aj. se opírá.

5. Pokud byla stížnost shledána nedůvodnou, může být zápis o výsledku kontroly nahrazen odpovědí stěžovateli, a to za předpokladu, že odpověď stěžovateli obsahuje náležitosti, které jsou uvedeny v čl. 6 odst. 4 této Směrnice.

6. Pokud byla stížnost shledána důvodnou (částečně důvodnou), je povinností odpovědného vedoucího zaměstnance bezodkladně vyvodit přiměřené důsledky a přijmout opatření, která zabezpečí odstranění shledaných nedostatků. O přijatých opatřeních a nápravných prostředcích je povinen vedoucí zaměstnanec písemně informovat interního auditora, a to nejpozději do 5 pracovních dnů po seznámení se se zápisem o výsledku kontroly stížnosti.

7. Na základě zápisu o výsledku kontroly stížnosti a přijatých opatření navrhuje interní auditor odpověď stěžovateli, kterou předkládá, včetně spisu, předsedovi Úřadu ke schválení.

8. Po schválení odpovědi zabezpečí interní auditor její odeslání. Odpověď se stěžovateli oznamuje zejména doporučeně, a to doručením písemného vyhotovení. Současně postoupí interní auditor kopii vyřízení stížnosti do spisu (OZ, PV, PCT, PUV, PVZ, PTO, SPC apod.).

Čl. 7

Další ustanovení o vyřizování stížnosti

1. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

2. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podat stěžovateli zprávu. V případě, že opakovaná stížnost neobsahuje v téže věci nové skutečnosti, sdělí interní auditor stěžovateli, že se stížnost nebude dále přešetřovat. Odmítnutí přešetření opakované stížnosti musí být řádně odůvodněno a musí být odsouhlaseno předsedou Úřadu.

3. Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel. Ve všech případech musí být slyšeny osoby, proti kterým stížnost směřuje.

4. Vyřizováním stížnosti může být předsedou Úřadu pověřen i jiný zaměstnanec. Vyřizováním stížnosti nesmí být pověřen zaměstnanec, na kterého se stížnost vztahuje.

5. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti, která nejsou uvedena v celém rozsahu v zápisu o výsledku kontroly stížnosti, sepíše interní auditor, případně odpovědný zaměstnanec prošetřující stížnost, zápis, který musí obsahovat:

- a) jména všech osob, které se jednání zúčastnily,
- b) stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání,
- c) doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni,
- d) podpisy všech zúčastněných osob,
- e) v případě odmítnutí podpisu některého z účastníků jednání uvést důvod.

Čl. 8

Lhůty pro vyřizování stížností

1. Stížnost musí být zpravidla vyřízena do 25 pracovních dnů ode dne jejího doručení do Úřadu. Stanovenou lhůtu lze překročit pouze se souhlasem předsedy Úřadu, přičemž maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 kalendářních dní ode dne jejího doručení do Úřadu. O vyřízení stížnosti musí být v této lhůtě stěžovatel vyrozuměn.

2. Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiného správního orgánu, musí být postoupena příslušnému správnímu orgánu ihned po jejím obdržení. Současně o tom musí být stěžovatel vyrozuměn.

Čl. 9

Práva a povinnosti předsedy Úřadu

1. Předseda Úřadu kontroluje přijímání, evidenci a vyřizování stížností.
2. Předseda Úřadu odpovídá za vytvoření podmínek pro správné a včasné vyřizování stížností.
3. Za průtahy a formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě a za zákroky proti stěžovateli proto, že podal stížnost, je předseda Úřadu povinen proti provinilým zaměstnancům vyvodit důsledky.

Čl. 10

Ostatní povinnosti

1. Interní auditor je povinen sledovat řádné plnění uložených nápravných opatření a navrhnout vyvození důsledků proti osobám, které jsou odpovědny za jejich nesplnění.
2. Interní auditor je povinen vypracovat do 31. 1. následujícího roku zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozborem jejich obsahu, příčin zjištěných závad a přijatých opatření. Dále interní auditor zhodnotí účinnost přijatých opatření a dodržování ustanovení této Směrnice v Úřadu. Hodnotící zprávu předkládá interní auditor předsedovi Úřadu.
3. O všech doručených stížnostech musí být neprodleně informován předseda Úřadu, aby mohl stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.

4. Neprodleně po odeslání odpovědi zajistí interní auditor zveřejnění stížnosti (včetně odpovědi a přijatých opatření) na internetových stránkách Úřadu, a to v předem schválené anonymizované formě.

Čl. 11 Závěrečná ustanovení

1. Zrušuje se Směrnice k vyřizování stížností v Úřadu průmyslového vlastnictví ze dne 3. února 2006.

2. Tato Směrnice nabývá účinnosti dnem podpisu.

Příloha: vzor pro ústní podání stížnosti

Mgr. Ing. Josef Kratochvíl
předseda
Úřadu průmyslového vlastnictví

V Praze dne 15. dubna 2010

Metodický výklad podává:
interní auditor

ÚŘAD PRŮMYSLOVÉHO VLASTNICTVÍ

Interní auditor

VZOR

Stěžovatel:

Jméno a příjmení (název)

Datum narození (IČO)

Adresa

Přisedící:

Jméno a příjmení

Datum narození

Adresa

V Praze dne

STÍŽNOST

Účastníci jednání byli seznámeni se zápisem.

.....
zapisovatel

.....
stěžovatel

.....
přisedící