**Řešení připomínek a stížností**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Příjem stížnosti nebo připomínky | **1** |  |
| Postoupení stížnosti kompetentnímu pracovníkovi | **2** |  |
| Zaevidování stížnosti a odeslání kopie  na RMU. | **3** |  |
| Vyřízení stížnosti, připomínky. | **4** |  |
| Posouzení způsobu řešení Kontrolním odborem MU | **5** |  |
| **7**  Vhodné řešení?  Doplnění či přepracování řešení | 6  **ne** |  |
| Vyřízená stížnost, připomínka | **ano**  **8** |  |

| Krok | **Vstup** | Činnost | **Odpovídá** | **Výstup** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Stížnost, připomínka | Příjem stížnosti nebo připomínky Zaevidování v došlé poště, příjem na podatelně. | Pracovnice podatelny | Přijatá stížnost, připomínka |
|  | Přijatá stížnost, připomínka | **Postoupení stížnosti kompetentnímu pracovníkovi.**  Jedná se zpravidla o přímého nadřízeného pracovníka, v jehož kompetenci je agenda předmětu stížnosti. | Pracovnice podatelny | Stížnost, připomínka v gesci příslušného pracovníka |
|  | Stížnost, připomínka v gesci příslušného pracovníka  Směrnice rektora 3/2008 | **Zaevidování stížnosti na PdF MU.**  Odeslání kopie na RMU. Stížnost je evidována v Evidenci stížností, podnětů a peticí na PdF MU. | Příslušný pracovník | Zaevidovaná stížnost |
|  | Stížnost, připomínka v gesci příslušného pracovníka, další opatřené podklady  Směrnice rektora 3/2008 | **Vyřízení stížnosti, připomínky.**  Kompetentní pracovník PdF přijatou stížnost prošetří, stěžovateli odpoví a kopii odpovědi případně zašle na kontrolní odbor MU. Stížnost a její řešení eviduje ve spolupráci s MVV do Záznamu o neshodě, opatření k nápravě. | Příslušný pracovník | Vyřízená stížnost, evidence v záznamu o neshodě, opatření k nápravě, odeslaná kopie vyřízené stížnosti na kontrolní odbor MU |
|  | Zaevidovaná stížnost na RMU, kopie vyřízené stížnosti z PdF  Směrnice rektora 3/2008 | **Posouzení způsobu řešení Kontrolním odborem MU**  Kontrolní odbor MU řešení stížnosti zaeviduje v Centrální evidenci stížností, podnětů a petic, posoudí, zda je řešení relevantní a v souladu s právními předpisy. | RMU | Posouzené řešení stížnosti, připomínky |
|  |  | Bez komentáře |  |  |
|  | Posouzené řešení stížnosti, připomínky | **Doplnění či přepracování řešení, pomoc RMU při řešení stížností, připomínky**  V případě potřeby nabízí RMU odbornou pomoc při řešení stížností, včetně stížností zaměstnaneckých. | Příslušný pracovník PdF | Nově vyřízená stížnost, připomínka |
|  |  | **Vyřízená stížnost, připomínka** |  |  |