



Dopravní podnik  
hlavního města Prahy

**SM 2011-019-04**

## **Vyřizování podnětů veřejnosti**

Účinnost od:	28. 10. 2021
Závaznost:	DP a.s.
Zrušuje se:	SM 2011-019-03
VÚ zpracovatele:	Witowski Petr Ing. 900000
Zpracovatel:	████████████████████
Spolupracující útvary:	--
Schvalovatel:	Ing. Petr Witowski, generální ředitel

### **Účel**

Tato norma stanovuje závazné postupy pro vyřizování podnětů veřejnosti, případně jiných subjektů, k činnostem a službám poskytovaných Dopravním podnikem hl. m. Prahy, akciovou společností.

### **Obsah**

1	Zkratky a definice.....	1
2	Matice odpovědnosti.....	2
3	Úvodní ustanovení.....	2
4	Předmět úpravy .....	3
5	Obecné zásady práce s podněty veřejnosti .....	3
6	Přijímání podnětů veřejnosti .....	4
7	Evidence podnětů veřejnosti .....	4
8	Postup vyřizování podnětů veřejnosti.....	5
9	Postup v některých specifických případech .....	6
10	Lhůty pro vyřízení podnětů .....	6
11	Práce s podněty veřejnosti .....	6
12	Závěrečná ustanovení .....	6

### **1 Zkratky a definice**

Níže uvedené zkratky a definice jsou platné pro metodiku zpracovanou touto normou.

#### **1.1 Zkratky**

MHD ... městská hromadná doprava

DP..... Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

STK..... stanice technické kontroly

PPTČ.. Program předcházení trestné činnosti ze strany DP a rizik z ní vyplývajících

#### **1.2 Definice**

aplikace **POV**... softwarový nástroj, jehož prostřednictvím se zpracovávají podněty veřejnosti

distributor..... vyřizující útvar, který v rámci daného útvaru řeší část podnětů samostatně a část přidělí vedoucímu útvaru, do jehož působnosti předmět daného podnětu náleží

podávající ..... osoba, která kontaktuje DP s úmyslem podat podnět

podnět..... podání fyzických nebo právnických osob, které má povahu návrhu na zlepšení nebo upozornění na nedostatky v činnosti a službách DP, dotaz, žádost, stížnost, pochvala či poděkování

stížnost ..... stížností se rozumí podání adresované DP nebo zaměstnanci obsahující konkrétní projev stěžovatele či kritické vyjádření k:

- chování, vystupování nebo jednání konkrétního zaměstnance nebo některého útvaru DP při provádění jednotlivého úkonu nebo vyřizování konkrétní záležitosti
- kvalitě a úrovni poskytované služby, úrovni komunikace, včetně jejich včasnosti a srozumitelnosti
- provozním, technickým nebo právním jednáním souvisejícím s činností DP

tým PPTČ ..... 5 členný tým zajišťující dodržování procesů souvisejících s PPTČ v DP jehož činnost, povinnosti, pravomoc a složení jsou vymezeny směrnicí Program předcházení trestné činnosti ze strany DP a rizik z ní vyplývajících

útvary 100450.... odd. Telefonické informace

útvary 100740.... odd. Střediska dopravních informací

útvary 900100.... odbor Korporátní vztahy

útvary 900120.... odd. Vnější vztahy

## 2 Matice odpovědnosti

Činnost	určení zaměstnanci útvaru 900120	příslušný vedoucí útvaru	P, DR, GR, VÚ 900100	VÚ 900120
Příjem podnětů od veřejnosti	X			
Evidence podnětů od veřejnosti	X			
Prošetření podnětu a zpracování podkladu odpovědi		X		
Rozhodnutí, že konkrétní podnět bude řešit jiný útvary než ten, do jehož působnosti předmět podnětu náleží			X	
Zpracování podkladů do odpovědi a následné odeslání podávajícímu	X			
Rozbory přijatých podnětů veřejnosti k dalšímu využití	X	X		
Předložení souhrnné zprávy dle bodu 11 představenstvu				X

Legenda: X – odpovídá  
P – představenstvo  
DR – dozorčí rada  
GR – generální ředitel  
VÚ – vedoucí útvaru

## 3 Úvodní ustanovení

Orientace na zákazníka představuje jednu z klíčových strategických oblastí DP, která je řízena postupem určeným k vyřizování podnětů zákazníků. Spolehlivé vyřizování podnětů veřejnosti souvisí s rozvojem nabízených služeb a posílením konkurenceschopnosti DP.

Fyzické nebo právnické osoby mohou na kvalitu, rozsah a způsob poskytování služby, vystupování provozních zaměstnanců a řešení provozních situací reagovat kritickými nebo iniciativními podněty adresovanými DP.

Obdržené podněty DP eviduje, zpracovává a dále využívá k odstraňování nedostatků a jejich příčin, k nápravě jejich důsledků, k omezení resp. předcházení opakování a ke zdokonalování své činnosti a svých služeb.

Podání veřejnosti obsahující skutečnosti nasvědčující tomu, že došlo k porušení právních předpisů, vnitřních norem, etických norem či upozorňující na podezření ze spáchání trestného činu zaměstnanci či dalšími odpovědnými osobami, a které by mohlo vést k trestní odpovědnosti DP, bude řešeno podle směrnice Program předcházení trestné činnosti ze strany DP a rizik z ní vyplývajících předáním k řešení týmu PPTČ.

#### 4 Předmět úpravy

4.1 Podle této normy se vyřizují podněty veřejnosti doručené DP týkající se:

- a) činností a služeb DP v rámci zajišťování provozu MHD,
- b) způsobu a úrovně poskytování přepravních služeb, příp. dalších služeb, které DP zajišťuje (např. služby servisní, provozování STK),
- c) činností a jednání zaměstnanců v souvislosti s výkonem jejich pracovních povinností,
- d) podnětů přeposlaných státními nebo správními orgány, resp. prostřednictvím pro tento účel zřízených komunikačních kanálů,
- e) dotazů, na něž není třeba reagovat operativně podle povahy věci.

4.2 Za podnět se podle této normy nepovažují:

- a) dotazy, žádosti a telefonická upozornění, na něž je třeba reagovat operativně podle povahy věci,
- b) podání státních a správních orgánů,
- c) podání zaměstnanců v pracovním pořádku (např. služební hlášení, denní hlášení, zlepšovací návrhy, podněty podávané odborovým orgánům a další),
- d) námítky proti přiřázení za jízdu bez platného jízdního dokladu,
- e) podněty zveřejněné v tisku nebo jiném hromadném sdělovacím prostředku včetně sociálních sítí,
- f) oznámení na závadové jednání dle směrnice Program předcházení trestné činnosti ze strany DP a rizik z ní vyplývajících,
- g) podněty nepatřící do působnosti DP.

#### 5 Obecné zásady práce s podněty veřejnosti

Každý podnět je třeba prošetřit odpovědně, bez zbytečných průtahů, s cílem zjistit skutečný stav události. Zjištění, o něž se opírají závěry prošetření útvaru, do jehož působnosti předmět daného podnětu náleží, musí být, pokud to lze, doložitelná.

Při prošetřování se vychází z předmětu a obsahu podnětu bez zřetele na to, kdo jej podal a proti komu směřuje.

Je zakázáno, aby jednotlivé podněty vyřizovali nebo prošetřovali zaměstnanci, na které se podnět přímo vztahuje, případně jim podřízené zaměstnanci.

Při vyřizování podnětů týkajících se konkrétních zaměstnanců musí být respektována příslušná ustanovení Kolektivní smlouvy.

Vůči osobám, které podaly podnět, nesmí být činěna žádná diskriminační opatření proto, že podaly podnět.

Organizovat ve své působnosti práci s podněty veřejnosti podle této normy patří k povinnostem vedoucích útvarů na všech stupních řízení.

Každý zaměstnanec zainteresovaný na vyřizování podnětu musí dodržovat zásady ochrany technické a ostatní dokumentace DP.

Pokud je podnět podán v cizím jazyce, je na podnět odpovězeno v jazyce dle podaného podnětu či v anglickém jazyce. Překlad zajišťuje útvar 900120.

Podání opakující se, polemizující, s urážlivým a vulgárním obsahem, s výjimkou citací, jsou odkládána bez šetření, rovněž tak jsou odkládána podání anonymní, tzn. bez uvedení jména a kontaktního spojení (adresa, telefon nebo e-mailová adresa). O odloženém podání je veden zápis v evidenci.

Pokud anonymní podání obsahuje podnět na zlepšení činnosti DP nebo upozornění na závažnou skutečnost (např. ohrožení bezpečnosti provozu), předá útvar 900120 toto podání příslušnému útvaru jako podnět pro nápravu bez požadavku na vyřízení ve smyslu této normy. Pokud anonymní podání obsahuje skutečnosti nasvědčující tomu, že došlo k porušení právních předpisů, vnitřních norem či porušení etických norem, jehož se dopustili zaměstnanci či další odpovědné osoby, a které by mohlo vést k trestní odpovědnosti DP, musí být podání dle příslušné směrnice Program předcházení trestné činnosti ze strany DP a rizik z ní vyplývajících neprodleně předáno týmu PPTČ.

Je-li k písemnému podání stěžovatele přiložena fotografie, zvukový či obrazový záznam, na nichž je možno identifikovat zaměstnance, předají se tyto fotografie nebo záznamy věcně příslušnému útvaru k prošetření společně s písemným podáním, pokud jsou nutné k řádnému prošetření stížnosti.

## **6** Přijímání podnětů veřejnosti

### **6.1** Obecné požadavky

Podněty veřejnosti přijímají zaměstnanci útvaru 900120. Podněty mohou být přijímány písemně, osobním či telefonickým podáním, prostřednictvím kontaktních formulářů na webových stránkách DP, Kontakty, elektronický kontaktní formulář (<https://www.dpp.cz/kontakt/kontaktni-formular/>). Telefonické podněty přijímají zaměstnanci útvaru 900120 a 100450, zaměstnanci útvaru 100740 přijímají podněty pouze ve formě osobního podání. O podaném osobním či telefonickém podnětu vyplňuje přijímající zaměstnanec elektronický kontaktní formulář Záznam podání. Pokud je podnět doručen mimo útvary 900120, musí být neprodleně předán útvaru 900120.

Všechny podněty jsou zpracovávány zaměstnanci útvaru 900120 v aplikaci, určené pro podněty veřejnosti: POV, kde je i po následné finální odpovědi podávajícímu podnět uzavřen. Vybrané útvary taktéž využívají k vyřizování podnětů (resp. odpovědi zaměstnancům útvaru 900120) aplikaci: „SQL Podněty veřejnosti“.

### **6.2** Obsah záznamu

V záznamu je konkrétně a zřetelně specifikován předmět podání s uvedením všech časových, místních, věcných i personálních údajů, které se podnětu týkají.

Je-li součástí podání i zaslání doprovodných dokumentů, za obsah přílohy a její soulad se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, je odpovědný vždy odesílatel. Zaměstnanci útvaru 900120 nakládají s přílohami k podáním v souladu se stanoveným účelem.

## **7** Evidence podnětů veřejnosti

Všechny podněty veřejnosti vyřizované podle této normy se evidují centrálně v útvaru 900120 v souladu s ustanovením Řádu spisového, skartačního a archivního. O přijatém podnětu se zakládá samostatný spis v elektronické nebo papírové podobě.

Evidence obsahuje:

- datum přijetí podnětu,
- evidenční číslo podnětu a kódy předmětu podnětu dle vzorce: písmenný kód podle dotčených úseků/číselný kód podle předmětu podnětu/kód trakté,
- identifikaci podávajícího (jméno a příjmení),
- adresu podávajícího – bydliště a kontakt (telefon nebo e-mail),
- předmět podnětu,
- útvary určený k řešení podnětu,
- kdy a komu bylo předáno k vyřízení,
- lhůta stanovená k vyřízení a požadovaný termín zaslání podkladů k vyřízení
- plánovaný termín vyřízení podnětu – odeslání odpovědi podávajícímu,
- skutečný termín zaslání odpovědi,
- oprávněnost podnětu (zaviněný DP či nezaviněný DP) a opatření přijatá v případě oprávněného podnětu,
- datum kontroly přijatých opatření,
- soupis přijatých dokladů.

### **7.1** Systém evidence podnětů

Přijatý podnět eviduje zaměstnanec útvaru 900120 pod jedním evidenčním číslem. Přijatý podnět může obsahovat více předmětů podnětu. Dle předmětu podání je k evidenčnímu číslu přiřazován jeden či více písmenných kódů podle dotčeného úseku. Dále jsou k evidenčnímu číslu přiřazovány číselné kódy podle charakteru předmětu podnětu.

## **8** Postup vyřizování podnětů veřejnosti

Zaměstnanec útvaru 900120 podnět po převzetí zaeviduje, podle předmětu podnětu jej v rámci útvaru 900120 samostatně vyřídí nebo předá určenému zaměstnanci dotčeného útvaru dle předmětu podnětu k přípravě podkladů k odpovědi na podnět.

Pokud byl podán útvaru 900120 podnět v cizím jazyce, předá ho útvar 900120 k vyřízení určenému zaměstnanci v českém jazyce.

V případě stížnosti na chování, vystupování nebo jednání konkrétního zaměstnance je při prošetřování takové stížnosti postupováno v souladu s Kolektivní smlouvou.

### **8.1** Příslušnost k přijetí podnětu

Za prošetření podnětu a zpracování podkladu odpovědi odpovídá vedoucí útvaru, který také podepisuje v souladu se zásadou jediného odpovědného vedoucího, do jehož působnosti předmět daného podnětu náleží. Zaměstnanec věcně příslušného útvaru pověřený vyřízením podnětu případně distributor je povinen informovat příslušného vedoucího útvaru. Za přešetření a vyřízení opakovaného podnětu a zpracování podkladu odpovědi odpovídá vedoucí útvaru přímo nadřízený útvaru, který vyřizoval původní podnět.

Útvar 900120 zapracuje do odpovědi podávajícímu stanovisko vedoucího útvaru, do jehož působnosti předmět daného podnětu patří. Takto zpracovanou odpověď na podnět zasílá podávajícímu vždy útvar 900120.

Představenstvo, dozorčí rada, generální ředitel nebo vedoucí útvaru 900100 mohou rozhodnout, že konkrétní podnět bude řešit jiný útvar než ten, do jehož působnosti předmět podnětu náleží.

Za vyřízení podnětu, nebo jeho části dle předmětu, a přijetí přiměřeného opatření k předcházení opakování odpovídá vedoucí příslušného útvaru případně distributor. Tento vedoucí útvaru schvaluje návrh vyřízení, přijímá potřebná opatření, kontroluje jejich plnění, využívá získaných poznatků ve své další práci a odpovídá za vyhotovení podkladů k odpovědi na podnět. Za odeslání podkladů útvaru 900120 odpovídá pověřený zaměstnanec, případně distributor dotčeného útvaru.

Pokud je z podnětu zřejmé, že nepatří do působnosti DP, útvar 900120 podnět neprodleně zašle zpět podávajícímu s odůvodněním, že podnět nepatří do kompetence DP a pokud je příslušný subjekt znám, uvede i kontakt na něj.

Pokud podnět nespĺňuje [bod 6.2](#), zašle útvar 900120 podnět neprodleně zpět podávajícímu s žádostí o doplnění údajů.

### **8.2** Povinnosti útvaru 900120 v rámci přijímání a vyřizování podnětů veřejnosti

- a) vede evidenci podnětů veřejnosti, kontroluje termíny vyřízení podnětů,
- b) předává podnět nebo jeho část dle předmětu prostřednictvím aplikace určenému zaměstnanci dotčeného útvaru k zajištění zpracování podkladů, týká-li se předmět více útvarů, zajišťuje předání podnětu všem dotčeným útvarům,
- c) zpracovává podklady do odpovědi a odesílá podávajícímu odpověď na podnět za DP,
- d) vyhodnocuje uzavřené podněty a zajišťuje archivaci předaných dokumentů,
- e) zpracovává přehledy a rozborů podnětů,
- f) zpracovává pravidelné roční souhrnné rozborů podnětů, jejich předmětů a příčin, které obsahují zejména přehled oprávněných a neoprávněných podnětů, u oprávněných uvedení nápravných opatření, vyřízených a nevyřízených podnětů dle stanovených lhůt pro jejich vyřízení dané touto normou, četnost podaných podnětů členěnou pro jednotlivé typy služeb poskytovaných DP,
- g) informuje představenstvo o výsledcích ročních souhrnných rozborů.

### **8.3** Prošetřování podnětů veřejnosti

Účelem prošetření podnětu je ověřit, zda a nakolik jsou vznesené připomínky opodstatněné, resp. zda podané návrhy jsou účelné a realizovatelné. Dále je nutné zjistit, kdo odpovídá nebo odpovídal za vznik či trvání oprávněně kritizovaných nedostatků a poskytnout podklady pro přijetí konkrétních opatření k jejich nápravě a odstranění jejich příčin, popř. doložit, proč je podání nedůvodné.

Rozhodující pro správné prošetření je objektivní a doložené zjištění faktického stavu věci, dodržování norem a předpisů upravujících předmětnou problematiku a posouzení věci z hlediska účelnosti a hospodárnosti.

Při prošetřování je nutné respektovat obecné zásady, uvedené v [bodě 5](#).

Zaměstnanci prošetřující podnět jsou oprávněni požadovat prostřednictvím vedoucích útvarů od zaměstnanců jiných útvarů součinnost, která je v zájmu řádného a úplného prošetření podnětu potřebná. Oslovení zaměstnanci jsou povinni součinnost poskytnout.

O dalších jednáních a úkonech provedených v rámci prošetřování (např. konfrontace) pořizují zaměstnanci zápis, který musí potvrdit svým podpisem. Zápis stvrdí svým podpisem také ostatní přímo zúčastněné osoby. Pro účely zápisu se používá formulář Zápis z jednání. Zápis bude přiložen k podkladům pro útvar 900120. Zápis nelze dodatečně jakkoliv upravovat, v případě potřeby doplnění nebo úpravy je vytvořen nový zápis.

Vedoucí útvarů jsou povinni aplikovat opatření potřebná k nápravě nedostatků zjištěných při prošetřování podnětů v útvaru, za jehož řízení odpovídají, a k tomu, aby se předcházelo jejich opakování. Vedoucí útvarů jsou povinni kontrolovat, jak jsou tato opatření plněna, zda plní svůj účel z hlediska efektivnosti a v případě závad jsou povinni přijmout další potřebná opatření.

Vedoucí útvaru případně distributor, který podnět prošetřuje, sdělí písemně výsledek prošetření přímo útvaru 900120. Bylo-li podání podnětu shledáno opodstatněným, příslušný vedoucí útvaru do podkladů odpovědi zahrne informaci o opatřeních, která byla nebo budou provedena.

V případě neopodstatněného podnětu příslušný vedoucí útvaru stručně, ale dostatečně srozumitelně uvede hlavní důvody, které k tomuto závěru vedly. V případě neopodstatněného podnětu, jehož neopodstatněnost vyplývá z provozních podmínek nebo předpisů odpoví příslušný vedoucí útvaru bez dalších jednání nebo úkonů, případně šetření.

Týká-li se podnět více útvarů, požádá útvar 900120 určené zaměstnance dotčených útvarů o dílčí šetření. Výsledky šetření zašlou dotčené útvary písemně určenému zaměstnanci útvaru 900120, který zpracuje a odešle souhrnnou odpověď podávajícímu.

## **9 Postup v některých specifických případech**

Jestliže podávající nesouhlasí s vyřízením svého podnětu, nadřízený vedoucího zaměstnance, který provedl prvotní šetření, podnět přešetří, a to s respektováním zásad uvedených v [bodě 5](#) a [bodě 8](#). Vyřizující útvar sdělí útvaru 900120 výsledek přešetření.

Případné další opakované podání téhož podnětu bez uvedení nových skutečností útvar 900120 opětovně neprošetřuje.

## **10 Lhůty pro vyřízení podnětů**

Odpověď na podnět útvar 900120 podávajícímu odesílá nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne následujícího po dni podání podnětu, v případě písemného podání poštou se za den podání bere den přijetí na podatelně DP.

Závazné maximálně možné lhůty pro vyřízení podnětu po jeho přijetí jsou následující:

- do 3 pracovních dnů: postoupení podnětu prostřednictvím aplikace věcně a místně příslušnému útvaru,
- do 10 kalendářních dnů: vyžádání stanoviska, podkladů a vyjádření v rámci dotčeného útvaru,
- do 21 kalendářních dnů: předání podkladů k odpovědi útvaru 900120 od dotčeného útvaru,
- do 30 kalendářních dnů: odeslání podávajícímu odpovědi na podnět za DP.

Tyto lhůty může o nezbytně nutnou dobu prodloužit vedoucí útvaru případně distributor, který podnět prošetřuje. O rozhodnutí o prodloužení lhůty vedoucí útvaru neprodleně informuje s odůvodněním vedoucího útvaru 900120, který následně informuje podávajícího. Opakované prodloužení lhůty povoluje příslušný ředitel, příslušný vedoucí odboru přímo podřízený GR.

## **11 Práce s podněty veřejnosti**

Útvar 900120 zpracovává rozborů přijatých podnětů veřejnosti k dalšímu využití. Rozborů jsou pravidelně předkládány představenstvu. Souhrnnou zprávu o výsledcích rozborů předkládá představenstvu do 28. 2. za celý uplynulý rok.

## **12 Závěrečná ustanovení**

### **12.1 Související dokumenty**

- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů

- řád 2010-004-03 Řád spisový, skartační a archivní
- Kolektivní smlouva
- směrnice 2017-003 Program předcházení trestné činnosti ze strany DP a rizik z ní vyplývajících

#### 12.2 Formuláře

- Záznam podání elektronický kontaktní formulář, který je zveřejněn na Intranetu DP
- Zápis z jednání je zpracován pro uživatele produktu MS Office formou šablony a je zveřejněn v Evidenci šablon dokumentů na Intranetu DP, Dokumenty-[Šablony dokumentů](#)

*Poznámka: Žlutým zvýrazněním jsou podbarveny změny proti rušené verzi SM 2011-019-03.*

Datum schválení: 25.10.2021

Ing. Petr Witowski v. r.  
generální ředitel