

SHRNUTÍ STANOVISKA OMBUDSMANKY UK

PODNĚTU č. 47/2024

Předmět:

Osoba se obrátila na ombudsmanku UK se svou zkušeností s ukončením spolupráce se součástí Univerzity Karlovy. Žádala o prošetření oprávněnosti postupu její nadřízené vůči své osobě.

Vyhodnocení podnětu:

Podnět působí jako běžná zkušenost ve vztazích mezi objednatelem služby a jejím dodavatelem. Je totiž zcela přirozené, že v případě nespokojenosti jedné ze stran je legitimní spolupráci bez dalšího ukončit. V šetřeném případě si ovšem klademe otázky, zda bylo možné nenadálému **ukončení spolupráce předejít**, nebo zda ukončení spolupráce mohlo proběhnout za více předvídatelných okolností, které by více zohledňovaly vážnost obou stran vztahu a jejich historickou, více méně korektní, spolupráci. Ze své pozice se domnívám, že jednoznačně ano.

V následujícím výčtu uvádím opatření, jejichž včasné přijetí mohlo podobu a dopad ukončené spolupráce jednoznačně a příznivě ovlivnit.

1. **Dodavatelé služeb mají k dispozici metodické pokyny k přípravě poskytovaných služeb** – takové instrukce mohou napomoci udržet očekávanou minimální kvalitu. Uvedené pokyny nebyly k dispozici v době, kdy tyto služby poskytovala podavatelka.
2. **Pověření pracovníci se ex ante a důkladně seznamují s obsahem dodávaných služeb**– uvedené se žel v součásti UK neděje.
3. **Je zaveden transparentní systém evaluace jednotlivých služeb, jejichž obsah je automaticky zprostředkováván dodavatelům** – podavatelka údajně opakovaně požadovala hodnocení svých služeb, ta ji ovšem nikdy nebyla poskytnuta. Byla vyrozuměna jen o negativním hodnocení.
4. **Je vypracován postup pro ukončování spolupráce s dodavateli**– v případě podavatelky mělo dojít k náhlému ukončení spolupráce a součást tvrdí, že neměla příležitost vyjednat s podavatelkou úpravu služby. V tomto směru se tvrzení součásti a podavatelky rozcházejí. Je však nesporné, že podavatelce byl vrátným zamezen přístup do prostor součásti a její kolegyně ji musela osobní věci z pracoviště přinést na uliční úroveň. Je důvodné se domnívat, že k tomuto zákazu musel vrátný dostat pokyn od vedoucí pracovnice. Ta ovšem popírá, že to byla ona.

Doporučení:

Ombudsmanka UK doporučuje vedení dané součásti, aby **zvážilo přijetí opatření 1-4 uvedených výše, dále aby projevilo adekvátní zadostiučinění ve vztahu k podavatelce a zvážilo navýšení personálních kapacit pracoviště**. Ombudsmanka je přesvědčená, že tato

opatření přispějí k nápravě vzneseného podnětu, zmírnění jeho dopadu a prevenci výskytu srovnatelných situací v budoucnosti.

Zpracovala: PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D., ombudsmanka UK

Datum vyhotovení vlastního stanoviska: 18. 2. 2024