



Město Slatiňany

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Rada města Slatiňany dne 22. února 2006 vydává v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích v platném znění, tato „Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností“. Účelem těchto pravidel je stanovit v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., (správní řád), postup pro přijímání a vyřizování stížností orgány města Slatiňany.

OBSAH

1. **Subjekty oprávněné k podání stížnosti a předmět stížnosti**
2. **Příjem stížností**
3. **Postup při vyřizování stížností**
4. **Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě**
5. **Prošetření způsobu vyřízení stížnosti**
6. **Ochrana osobnosti a osobních údajů**
7. **Evidence stížností**
8. **Závěrečná ustanovení**

Čl. 1

Subjekty oprávněné k podání stížnosti a předmět stížnosti

1.1. Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen stěžovatelé) mají právo obracet se na orgány Města Slatiňany (dále jen správní orgán) se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád (dále jen SŘ) jiný prostředek ochrany (viz § 175 odst. 1 SŘ). V případě stížnosti podané skupinou osob budou podle ustanovení § 35 SŘ platit ustanovení o zastoupení (o společném zmocněnci a společném zástupci).

1.2. Pro účely těchto pravidel se rozumí

- a) stížností podání, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu,

- b) důvodnou stížností taková, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že správní orgán, kterého se stížnost týká, použil nesprávný postup nebo jehož úředníci se vůči stěžovateli chovali nevhodně,
 - c) anonymní stížností taková, která neobsahuje dostatek údajů, potřebných k identifikaci stěžovatele,
 - d) příjemcem odbory či oddělení MěÚ nebo zaměstnanec města nebo uvolněný člen ZM,, který stížnost přijal.
 - e) řešitelem odbory či oddělení MěÚ nebo zaměstnanec města nebo uvolněný člen ZM, kterému je stížnost přidělena k vyřízení.
- 1.3. Stížností podle § 175 SŘ není podání související výlučně s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými správními orgány nebo se vztahy mezi orgány téhož územního samosprávného celku při výkonu samostatné působnosti (viz § 1 odst. 3 SŘ).
- 1.4. Za stížnosti ve smyslu těchto pravidel se též nepovažují podání ministerstev, ostatních ústředních úřadů a orgánů, územních samosprávných celků, jakož i úřadů, orgánů a organizací jim podřízeným, obsahující upozornění na nesprávnou činnost jiných správních orgánů.

Čl. 2 Příjem stížností

- 2.1. Stížnost lze podat každý pracovní den v pracovní době Městského úřadu Slatiňany písemně na podatelnu MěÚ nebo ústně do protokolu na příslušném odboru, nebo kdykoliv v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, sepíše zaměstnanec jednající se stěžovatelem protokol, který předloží stěžovateli k podpisu (viz § 175 odst. 3 SŘ).
- 2.2. Všechny stížnosti převzaté z podatelny, přijaté mimo podatelnu nebo vzniklé z podání učiněného ústně nebo zasláné na elektronickou adresu správního orgánu, se zapisují do centrální evidence stížností vedené podatelnu, nejpozději následující pracovní den po jejich přijetí a ve věci se založí spis (viz § 1 odst. 1 a 2 vyhlášky MV č. 646/2004 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby).
- 2.3. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká (viz § 37 odst. 2 SŘ). Pokud stěžovatel neuvede u fyzických osob místo trvalého pobytu, u právnických osob adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikovaná jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, bez zaručeného elektronického podpisu nebo faxem, vyzve příjemce stěžovatele, aby ve lhůtě 5 dnů tento údaj doplnil.
- 2.4. Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání (viz § 37 SŘ), umožňující její vyřízení, pomůže řešitel, stížnost vyřizující, stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu (viz § 37 odst. 3 SŘ). Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se nebude dále zabývat (viz § 42 SŘ).
- 2.5. Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána správnímu orgánu pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyznění stěžovatele. Anonymní stížnost tajemník MěÚ posoudí s přihlédnutím k obsahu a předá řešiteli k řešení jako ostatní stížnosti. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.
- 2.6. Jestliže stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 10 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu, potvrdí řešitel; pisateli v této lhůtě její přijetí. To se netýká stížnosti, která byla učiněna ústně nebo doručena osobně.

Čl. 3 Postup při vyřizování stížností

- 3.1. Stížnosti vyřizuje nebo prošetřuje řešitel. Je však nepřipustné postupovat stížnost k vyřízení (prošetření) zaměstnancům, proti kterým, stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí odborů či samostatných oddělení budou postoupeny k vyřízení (prošetření) tajemníkovi MěÚ, stížnosti na tajemníka MěÚ vyřizuje starosta, stížnosti na zaměstnance MěÚ vyřizuje vedoucí odboru či vedoucí samostatného oddělení.
- 3.2. Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena (§ 37 odst. 1 SŘ). Jestliže se stížnost dotýká několika správních orgánů nebo více věcí, zpracuje tajemník MěÚ rozbor stížnosti s návrhem řešení, který je součástí spisu. Rozbor obsahuje stručný popis předmětu stížnosti, subjekt (subjekty), proti kterému směřuje, příslušná ustanovení a názvy dotčených zákonů nebo jiných právních předpisů a označení správních orgánů, které se věcí zabývaly.
- 3.3. O zvlášť závažných stížnostech je příjemce i řešitel povinen neprodleně informovat starostu, aby mohl stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.
- 3.4. Řešitel řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené, v případě vhodnosti provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska správních orgánů, kterých se věc týká (viz § 8 odst. 2 SŘ), vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci (§ 175 odst. 4 SŘ). Pokud bude obsah stížnosti nasvědčovat tomu, že lze na jejím základě zahájit řízení z moci úřední, může správní orgán postupovat podle § 137 SŘ.
- 3.5. Stížnost nebo její část postoupí řešitel, kterému byla stížnost doručena, bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, není-li k jejímu vyřízení příslušný. O postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele (viz § 12 SŘ). Správní orgán, kterému byla stížnost postoupena k vyřízení jiným správním orgánem, příjem stížnosti nepotvrzuje.
- 3.6. Opakuje-li stěžovatel stížnost, řešitel posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod opakovaně se stížností zabývat.
- 3.7. Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (viz § 6 odst. 1 a 2 SŘ), a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení; o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn (viz § 175 odst. 5 SŘ). Totéž platí i pro správní orgán, kterému byla stížnost postoupena z důvodu jeho věcné příslušnosti. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty bude stěžovatel informován.
- 3.8. O výsledku vyřízení správní orgán informuje stěžovatele i osobu, proti které stížnost směřovala.
- 3.9. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena (viz § 175 odst. 2 SŘ). Jestliže ale tvrzení obsažená ve stížnosti mohou naplňovat skutkovou podstatu správního deliktu nebo trestného činu, nebude zahájení správního řízení o uložení pokuty nebo jiné sankce za takové jednání či iniciování zahájení řízení o uložení příslušné sankce v takovém případě pokládáno za postup správního orgánu, který je stěžovateli v důsledku podání na újmu.
- 3.10. Při vyřizování stížností se obdobně použije § 14 SŘ (viz § 154 SŘ).

Čl. 4

Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě

- 4.1. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení příjemce - správní orgán - uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá.
- 4.2. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu; stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
- 4.3. Stížnost se pro potřeby evidence (viz Čl. 7, odst. 7.2. písm.h)) považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

Čl. 5

Prošetření způsobu vyřízení stížnosti

- 5.1. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti (viz § 178 SR).

Čl. 6

Ochrana osobnosti a osobních údajů

- 6.1. Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména jeho ustanovení §§ 11 – 16.
- 6.2. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zejména jeho ustanovení § 5 a § 11.

Čl. 7

Evidence stížností

- 7.1. Evidence přijatých stížností vede podatelna v písemné a elektronické podobě.
- 7.2. Evidence obsahuje zejména:
 - a) číslo jednací
 - b) datum přijetí stížnosti
 - c) jméno, případně jména, příjmení nebo název a adresu trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele nebo adresu pro doručování
 - d) označení orgánu, který stížnost postoupil
 - e) předmět stížnosti
 - f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení
 - g) vyhodnocení důvodnosti stížnosti
 - h) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení
- 7.3. Tajemník MěÚ vypracuje jednou do roka, vždy do 30. 4. roku následujícího, zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad s uvedením opatření provedených k nápravě, kterou předloží k projednání Radě města. Pokud rozбором důvodných stížností budou zjištěny závady širšího rozsahu, navrhne tajemník opatření k odstranění jejich příčin.

Čl. 8
Závěrečná ustanovení

- 8.1. Při vyřizování stížností nespádajících do působnosti správního řádu platí tato pravidla s výjimkou článku 5.
- 8.2. Tato pravidla byla schválena Radou města dne 22. února 2006 a nabývají účinnosti dnem 1. března 2006.
- 8.3. Tímto dnem se zrušují Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností schválená radou města dne 17. srpna 2005.

Ve Slatiňanech dne 22. února 2006

.....
MVDr. Ivan Jeník
starosta

.....
Ing. Dagmar Fryšová
místostarostka