

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů na Městském úřadě Kaplice

I.

Úvodní ustanovení

Pravidla jsou přijímána na základě § 102, odst. 2, písmena n), zákona číslo 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.

II.

Základní pojmy a zásady

Stížností se rozumí podání občana v individuálním zájmu, které nelze vyřídit podle jiného právního předpisu a též podání, kterým se fyzické či právnické osoby ve svém individuálním zájmu domáhají ochrany svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů nebo poukazují na jiné nedostatky, přičemž se nejedná o stížnost ve smyslu § 175 zák.č. 500/2004 Sb., správního řádu.

Oznámení jsou podání upozorňující na negativní jevy v oblastech dotýkajících se působnosti města a sledující převážně celospolečenské zájmy.

Podněty jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu, ekonomičtější řešení určitého úkolu nebo návrhy na řešení určité problematiky v oblasti působnosti města.

Kde se dále v těchto pravidlech pojednává o stížnostech, přiměřeně se tato ustanovení použijí i na vyřizování oznámení a podnětů.

III.

Přijímání stížností

1. Stížnosti učiněné osobně přijímá kancelář tajemníka, popřípadě jednotlivé odbory MěÚ podle věcné působnosti. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v pracovní době.
2. O ústně podané stížnosti, kterou nelze vyřídit při jejím podání, pořídí pracovník se stěžovatelem protokol, a to i tehdy, bude-li stížnost podle věcné příslušnosti vyřizovat jiný odbor, nebo jiný orgán státní správy, a pokud o to stěžovatel požádá.

Protokol obsahuje tyto náležitosti:

- * jméno a příjmení stěžovatele,
- * bydliště stěžovatele,
- * vylíčení předmětu stížnosti takovým způsobem, aby pracovník pověřený jejím vyřizováním nemusel dodatečně získávat potřebné informace k jejímu obsahu, pokud bylo možné jejich získání při prvotním ústním jednání s občanem,
- * případně telefon, emailovou nebo jinou kontaktní adresu.

3. Písemně podané stížnosti přejímá podatelna MěÚ. Pokud je taková stížnost předána osobně jinému pracovníkovi MěÚ, tento ji neprodleně postoupí prostřednictvím podatelny do kanceláře tajemníka.

IV.

Centrální evidence stížností

1. Kancelář tajemníka zaeviduje bez zbytečného průtahu stížnost do centrální evidence stížností. Každý odbor je povinen všechny došlé stížnosti rovněž bez průtahů za účelem evidence nahlásit k zapsání do centrální evidence, poskytnout kopii stížnosti a dalších materiálů souvisejících s vyřizováním stížností, včetně písemného dokladu o konečném způsobu vyřízení.
2. Pokud stížnost dosud nebyla přidělena k vyřízení, ihned po zaevidování jí kancelář tajemníka předá k vyřízení příslušnému odboru, příp. jinému orgánu obce, a to v souladu s jejím charakterem. Příslušné odbory potvrdí její převzetí.
3. Centrální evidence stížností obsahuje:
 - * číslo jednací přidělené kanceláří tajemníka,
 - * druh podání (zda se jedná o stížnost, oznámení, či podnět),
 - * datum podání,
 - * jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
 - * stručný předmět stížnosti,
 - * kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení,
 - * den vyřízení stížnosti,
 - * výsledek šetření,
 - * skutečnost, zda bylo vyřizování stížnosti prodlouženo a do kdy.

V.

Věcná příslušnost a vyloučení

1. Stížnost vyřizuje odbor, kterému byla po zaevidování postoupena. Stížnosti, které svým obsahem spadají do věcné působnosti více odborů, vyřizuje odbor na základě převažující problematiky nebo její závažnosti. V takovém případě je oprávněn požadovat od dalších věcně příslušných odborů vyjádření, stanoviska, příp. podklady, které potřebuje k jejímu vyřízení. Dotčené odbory jsou povinny do 10 dnů žádosti vyhovět, pokud tak nemohou ze zákonných či jiných důvodů učinit, musí poskytnout písemné zdůvodnění.
2. Pokud se dva nebo více odborů nemohou dohodnout na věcné příslušnosti k vyřizování stížnosti, rozhodne o jejím přidělení tajemník.

3. Starosta může vyřízením stížnosti pověřit místostarostu, v jehož působnosti se nachází oblast, do níž stížnost svým obsahem směřuje.
4. Pokud je stížnost směřována proti konkrétnímu zaměstnanci Městského úřadu, bude ji vyřizovat jeho přímý nadřízený. Kopie stížnosti bude ihned po zaregistrování dána na vědomí tajemníkovi, který může dle uvážení vyřídit stížnost osobně. Stejně tak bude seznámen i s výsledkem vyřizování.
5. Stížnosti směřující na jednotlivé strážníky Městské policie vyřizuje pověřený místostarosta.
6. Stížnost směřující vůči vedoucímu odboru vyřizuje tajemník a stížnost na tajemníka Městského úřadu vyřizuje starosta.
7. Stížnost na starostu, místostarostu nebo člena Rady města bude předložena na nejbližším zasedání Rady města, na kterém se o stížnosti, případně způsobu vyřízení rozhodne.
8. Stížnosti na ostatní volené zastupitele Města budou předloženy na nejbližším zasedání Zastupitelstvu města, které rozhodne o způsobu vyřízení.
9. Pokud stížnost patří do kompetence jiného orgánu nebo organizace, bude postoupena prostřednictvím kanceláře tajemníka, a to do 5 dnů ode dne podání. Kancelář tajemníka o této skutečnosti uvedomí stěžovatele.
10. Stěžovatel nebo jiná osoba, které se vyřizování stížnosti bezprostředně týká, může namítat podjatost vyřizujícího pracovníka, jakmile se o ní dozví. K námitce se nepřihlédne, pokud byla podána se zbytečným odkladem. O námitce rozhodne bezodkladně nadřízený pracovník. O námitkách stejně tak jako o způsobu vyřízení musí být informována kancelář tajemníka.
11. Pracovník, kterému byla stížnost předána k vyřízení, je povinen bezprostředně po tom, co se dozví o skutečnostech nasvědčujících jeho podjatost, informovat svého nadřízeného. Ten bez zbytečného odkladu v konečné instanci rozhodne, zda je důvod k vyloučení pracovníka z vyřizování stížnosti.

VI.

Vyřizování stížností

1. Po předání stížnosti příslušnému odboru určí jeho vedoucí neprodleně pracovníka, který bude stížnost vyřizovat, a projedná s ním postup.
2. Při zahájení vyřizování stížnosti stejně tak, jako v jejím průběhu, je pracovník povinen zkoumat, zda stížnost nezavdává důvod k postupu dle § 42 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, případně dle jiných právních norem. V případě, že tomu tak je, ihned zastaví vyřizování stížnosti dle těchto pravidel a nadále postupuje v souladu s příslušným zákonem. O tomto postupu informuje tajemníka i stěžovatele.
3. Požádá-li o to stěžovatel, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, při prošetřování stížnosti se bude používat pouze opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele. Původní stížnost se jménem stěžovatele bude uložena v centrální evidenci stížností.

4. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného prodlení. Všechny důležitější úkony prováděné v průběhu vyřizování stížnosti se zaznamenávají písemnou formou (protokolem, úředním záznamem apod.), nebo, umožňuje-li to povaha věci, poznamenáním do spisu. Poznamenání do spisu se provádí výhradně prostřednictvím Kanceláře starosty a tajemníka. Pokud dojde k předávání písemností mezi jednotlivými odbory, postoupení věci apod., děje se tak ověřitelnou formou (prostřednictvím podatelny, proti podpisu apod.).
5. Vyřízení stížnosti musí být ukončeno do 30 dnů ode dne doručení na Městský úřad. K tomu je možno připočítat dobu až 30 dnů, jestliže je zapotřebí ve věci konat ústní jednání nebo místní šetření, je-li nutné vyžádat si ve věci stanovisko či podklady od jiného odboru či orgánu, nebo jde-li o zvláště složitý případ. Účelnost prodloužení lhůty stejně tak jako jeho důvod musí být ze spisu patrné. Lhůta k vyřízení stížnosti podle hlavy V odst. 9 je 90 dnů, pokud ji Zastupitelstvo neprodlouží.
6. Za průtahy či nedůsledné vyřízení stížnosti je nadřízený pracovník povinen vyvodit proti provinilým pracovníkům důsledky dle zákoníku práce (popř. jiných právních předpisů). Je povinen vyvozovat závěry rovněž vůči těm pracovníkům, kteří zavdali podnět k oprávněné stížnosti.
7. Kdykoli v průběhu lhůty je určený pracovník oprávněn vyřizování stížnosti zastavit nastane-li některý z následujících důvodů:
 - a) stěžovatel vzal svou stížnost zpět
 - b) stěžovatel v určené lhůtě neodstranil podstatné vady stížnosti, jejichž přítomnost brání řádnému vyřízení věci, např. konkretizace věci, o kterou jde či osoby, proti které stížnost směřuje. Toto neplatí, může-li pracovník odstranit vady bez nepřiměřeného úsilí sám. Stěžovatel musí být předem na možnost zastavení vyřizování stížnosti upozorněn.
 - c) stížnost je zcela zjevně nepravdivá a pomlouvačná, nebo má výrazně obstrukční charakter
 - d) stěžovatel v průběhu vyřizování stížnosti s pracovníkem nespolupracuje a klade faktické překážky takového rázu, že stížnost nemůže být řádně vyřízena. Tato skutečnost musí být řádně zaznamenána a dokladovatelná ve spisovém materiálu. Stěžovatel musí být předem na možnost zastavení vyřizování stížnosti upozorněn.
 - e) zjistí, že ve věci, která je předmětem stížnosti, nebo která s předmětem stížnosti bezprostředně a neoddělitelně souvisí, se koná správní řízení u jiného orgánu
 - f) zjistí, že předmět stížnosti spadá do samostatné působnosti jiného územněsprávního celku, v takovém případě kromě zastavení rovněž záležitost příslušnému celku postoupí, a stěžovatele o tomto informuje
 - g) stěžovatel zemřel nebo zanikl, pokud neprojeví zájem o pokračování vyřizování stížnosti právní nástupci, anebo zanikla věc nebo právo, kterého se stížnost týká
 - h) stížnost se stala zjevně bezpředmětnou

O zastavení vyřizování stížnosti je pracovník povinen neprodleně informovat stěžovatele (vyjma důvodu k zastavení dle písm. a, g) a kancelář tajemníka. Pokud stěžovatel se zastavením vyřizování stížnosti nesouhlasí, má právo podat námitku k bezprostřednímu nadřízenému pracovníka, který o věci v konečné instanci rozhodne do 30 dnů.

VII.

Ukončení vyřizování stížnosti

1. Stěžovatel musí být písemně vyrozuměn o způsobu vyřízení jeho stížnosti a o přijatých opatřeních k nápravě.
2. Pokud byla stížnost postoupena k vyřízení jiným orgánem, a tento si vyžádal informaci o výsledku šetření, učiní tak příslušný orgán písemnou formou bezprostředně po ukončení prošetřování.
3. Písemný doklad, ve kterém jsou uvedeny výsledky prošetřování (protokol, dopis, úřední záznam), a informaci o tom, že s nimi byl seznámen stěžovatel, příslušný odbor předá kanceláři tajemníka.
4. U oprávněných stížností musí být při vyřízení stanovena opatření k nápravě. Po jejich splnění ve stanoveném termínu oznámí příslušný odbor Kanceláři starosty a tajemníka, že opatření jsou splněna a stížnost uzavřena.
5. V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může podat námitku bezprostřednímu nadřízenému pracovníka, který ji vyřizoval. Nadřízený pracovník do 30 dnů vyřízení stížnosti potvrdí, nebo způsob vyřízení změní, nebo vrátí stížnost k novému prošetření.
6. Opakuje-li stěžovatel stížnost, nadřízený pracovníka přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nových skutečností, potvrdí se sice jejich příjem, ale bez dalšího prošetřování se odloží. Odložení věci musí schválit tajemník, jinak se pokračuje standardně ve vyřizování stížnosti.

VIII.

Anonymní stížnost

Anonymní stížnost, oznámení či podnět se vyřizuje v souladu s ustanoveními těchto pravidel, neužijí se pouze ta ustanovení, u nichž to povaha věci nedovolí. Místo odpovědi stěžovateli se odpověď a způsob vyřízení založí pouze do spisu. Věcně příslušní pracovníci se nemusejí zabývat anonymními stížnostmi, které jsou hrubě a očividně nepravdivé, urážlivé či nesmyslné, nebo z jejichž obsahu není vůbec patrné, o co stěžovateli jde. Stížnosti tohoto druhu se bez zaevidování odkládají.

IX.

Kontrola vyřizování stížností

1. Vedoucí odborů sledují vyřizování stížností a přijatá opatření k nápravě v rámci své působnosti.
2. Tajemník úřadu provádí na konci každého kalendářního roku rozbor stížností a příčin jejich vzniku.

X.

Závěrečná ustanovení

Tato Pravidla nabývají účinnosti schválením Radou města, tj. dnem 26. 3. 2007 usnesením č. 233 a ruší Pravidla ze dne 19. 3. 2001.

V Kaplici dne 16. března 2007

Vypracovala: Lattnerová



Václav Malík
tajemník MěÚ