

# Město Nejdek

## Vnitřní směrnice č. 5/2007

### PRAVIDLA

#### pro přijímání a vyřizování stížností, upozornění a podnětů občanů

#### I.

##### Úvodní ustanovení

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

#### II.

##### Základní pojmy a zásady

1. **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.
2. **Oznámení** jsou podání upozorňující na negativní jevy v oblastech dotýkajících se působnosti města a sledující převážně celospolečenské zájmy.
3. **Podněty** jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu, ekonomičtější řešení určitého úkolu nebo návrhy na řešení určité problematiky v oblasti působnosti města.
4. Kde se dále v těchto pravidlech pojednává o stížnostech, přiměřeně se tato ustanovení použijí i na vyřizování oznámení a podnětů.
5. Při vyřizování stížností je každý pracovník povinen řídit se základními zásadami činnosti správních orgánů, které jsou uvedené v § 2-8 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu.

#### III.

##### Přijímání stížností

1. Stížnosti učiněné osobně přijímá oddělení kancelář tajemníka, popřípadě jednotlivé odbory MěÚ (dále jen odbor) podle věcné působnosti. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé 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, jeho bydliště, 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, e-mailovou nebo jinou kontaktní adresu a dále informaci o tom, zda si stěžovatel přeje být o vyřízení stížnosti vyrozuměn. Nedostatek v podání není důvodem k odepření převzetí stížnosti.

3. Stížnosti na činnost Městské policie či jednotlivých strážníků je povinen přijmout každý strážník Městské policie. Strážník není povinen převzít stížnost, kterou stěžovatel hodlá podat ústně do protokolu, pokud tomu brání povaha služby. V takovém případě je povinen stěžovatele poučit, kde a kdy může takovým způsobem stížnost podat. Převzetí stížnosti je povinen stěžovateli potvrdit
4. Písemně podané stížnosti přejímá podatelna MěÚ. Pokud je taková stížnost předána osobně jinému pracovníkovi MěÚ, tento ji neprodleně postoupí prostřednictvím podatelny na sekretariát vedení města k vyřízení tajemníkovi a na vědomí starosty.

#### **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 tajemník 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 podatelnou nebo tajemníkem, charakter podání (zda se jedná o stížnost, oznámení, či podnět), datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, stručný předmět stížnosti a den ukončení vyřizování stížnosti. U centrální evidence jsou uloženy spisy, na jejichž přebalech jsou navíc tyto údaje: označení organizace nebo osoby proti níž stížnost směřuje, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření, opatření ke zjednání nápravy, skutečnost, zda bylo vyřizování stížnosti prodlouženo a do kdy, případně informace o dalších důležitých úkonech. Umožňuje-li to charakter stížnosti vyhodnotí se rovněž oprávněnost či neoprávněnost stížnosti.

#### **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 v určené lhůtě, která nesmí být kratší než 5 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 nebo jeho pracovní činnosti, 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 bude vyřizovat velitel MěP. Kopie stížnosti bude ihned po zaregistrování dána na vědomí starostovi, který může dle uvážení vyřídit stížnost osobně. Stejně tak bude seznámen i s výsledkem vyřizování.
  6. Stížnost směřující vůči vedoucímu odboru vyřizuje tajemník, stížnost na velitele Městské policie nebo na tajemníka Městského úřadu starosta.
  7. Starosta nebo tajemník mohou rozhodnout, že vyřizováním stížnosti spadajících do jejich kompetence bude pověřen jiný odbor. V tomto případě musí být před ukončením vyřizování stížnosti informováni o výsledku šetření a návrhu na konečné vyřízení. Přidělení obsahově či právně složitějších stížností k vyřízení právní kanceláři může starostovi či tajemníkovi navrhnout rovněž vedoucí jednotlivých odborů.
  8. Stížnost na starostu, místostarostu nebo člena Rady města bude předložena na nejbližším zasedání Rady města, na kterém se o stížnosti, případně způsobu vyřízení rozhodne.
  9. Stížnosti na ostatní volené zastupitele Města budou předloženy na nejbližším zasedání Zastupitelstvu města, které rozhodne o způsobu vyřízení. Stížnost na členy výborů z titulu jejich činností bude vyřizovat Zastupitelstvo města. Stížnost na členy komisí z titulu jejich činností bude vyřizovat Rada města.
  10. Pokud stížnost patří do kompetence jiného orgánu nebo organizace, bude postoupena prostřednictvím tajemníka dotčenému orgánu nebo organizaci, a to do 5 dnů ode dne podání. Současně tajemník o této skutečnosti uvědomí stěžovatele.
  11. 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 až po vyřízení stížnosti. O námitce rozhodne bezodkladně tajemník. O námitkách stejně tak jako o způsobu vyřízení musí být informován tajemník.
  12. 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, ustanovení předchozího odstavce tímto není dotčeno.

## **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
3. Při prošetřování stížnosti se na výslovně uvedenou žádost bude používat pouze opis stížnosti bez uvedení celého jména stěžovatele. Původní stížnost se jménem stěžovatele bude uložena v centrální evidenci stížností. Jméno stěžovatele bude

třetí osobě sděleno pouze s výslovným předchozím písemným souhlasem stěžovatele. V případě, že v průběhu vyřizování stížnosti vyplyne nutnost jméno 3 osobě sdělit (např. konfrontace...) a stěžovatel nedá souhlas, bude vyřízení stížnosti zastaveno. Stěžovatel bude o následku nedání souhlasu poučen.

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 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 zvlášť 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 mimořádných okolností lze překročit lhůty stanovené v odstavci 5 větě první a druhé. O prodloužení v takovém případě rozhoduje tajemník. Žádost o prodloužení musí být předložena písemně s odůvodněním, a to ihned jakmile je pracovník seznámen se skutečností, že lhůtu nedodrží.
7. 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.
8. Kdykoli v průběhu lhůty je určený pracovník oprávněn vyřizování stížnosti zastavit nastane-li některý z následujících důvodů:
  - a. stěžovatel vzal svou stížnost zpět, jestliže je stěžovatelů více musí se zpětvzetím souhlasit všichni stěžovatelé
  - 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 zaznamenaná 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 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. Pokud nebyla stížnost zaslána pouze na vědomí, nebo pokud se stěžovatel nevzdal práva být vyrozuměn, vyrozumí se o výsledku prošetřování písemnou formou. Pokud bude s jeho souhlasem zvolena jiná forma vyrozumění, zhotoví se o tomto písemný záznam, který se založí do spisu.
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, zda s nimi byl seznámen stěžovatel, příslušný odbor předá Kanceláři tajemníka – sekretariát tajemníka a starosty.
4. U oprávněných stížností musí být při vyřízení stanovena opatření k nápravě. Po jejich splnění ve stanoveném termínu oznámí vedoucí příslušného odboru tajemníkovi, že opatření jsou splněna a stížnost uzavřena.
5. V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může podat námitku tajemníkovi. Tajemník do 30 dnů vyřízení stížnosti potvrdí, nebo způsob vyřízení změní, nebo vrátí stížnost k novému prošetření a vyrozumí stěžovatele.
6. Opakuje-li stěžovatel stížnost, tajemník přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřizována 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. V odůvodněných případech předá tajemník opětovnou stížnost před jejím odložením k posouzení právní kanceláři.

## **VIII**

### **Stížnost podaná více stěžovateli**

Pokud počet stěžovatelů ve stejné věci se stejným zájmem je větší než 5, a tito si současně nezvolí kontaktní osobu, na kterou by se mohl pracovník obracet v průběhu vyřizování stížnosti, vybere ji pracovník sám a ostatním stěžovatelům tuto skutečnost oznámí. Na tuto osobu se v dalším průběhu vyřizování stížnosti obrací, pokud z povahy věci není nutno přibrat i ostatní stěžovatele, nebo nezvolí-li si tito jinou kontaktní osobu. Pouze kontaktní osobě pak může adresovat i výsledek šetření spolu s upozorněním, aby s ním seznámila rovněž ostatní stěžovatele.

## **IX**

### **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, co je předmětem stížnosti. Stížnosti tohoto druhu bez zaevidování odkládá tajemník.

## **X**

### **Kontrola vyřizování stížností**

1. Vedoucí odborů sledují vyřizování stížností a přijatá opatření k nápravě v rámci své působnosti.
2. Tajemník provádí na konci každého kalendářního roku a dále pak vždy na základě požadavku starosty nebo Rady města, rozbor stížností, příčin jejich vzniku a způsob nápravy.
3. Sekretariát starosty a tajemníka je povinen monitorovat plnění lhůt k vyřizování stížností a lhůt k plnění opatření.

## **XI**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 1.10.2007.
2. Tato pravidla byla schválena usnesením Rady Města Nejdek ze dne 27.9.2007 usnesením č. RM/720/33/07.

Jan Drobil

starosta města