

## **Vnitřní směrnice pro vyřizování a evidenci stížností, oznámení a podnětů občanů a pro vyřizování petic občanů**

Pro vyřizování a evidenci stížností, oznámení a podnětů občanů a pro vyřizování petic občanů se stanoví tento postup:

### **čl. I.**

#### **Přijímání stížností, oznámení, podnětů občanů a petic občanů (dále jen stížností)**

1. Stížnosti podané písemnou či elektronickou formou přijímá podatelna MěÚ. Podle věcné příslušnosti je může také přijmout i jakýkoliv odbor MěÚ a vyžaduje-li to povaha věci pak také starosta města a tajemník MěÚ. Písemnou stížnost lze doručit v listinné podobě prostřednictvím poštovní přepravy, faxem nebo osobně na podatelnu MěÚ. Elektronickou podobu stížnosti lze doručit prostřednictvím datové schránky nebo e-mailu podatelny MěÚ.

2. O stížnosti, která je na MěÚ uplatňována ústně a nelze ji vyřídit přímo při jejím podání, sepíše zpracovatel, který je věcně příslušný, písemný záznam. Stěžovateli se předá jedna kopie záznamu o stížnosti a ten potvrdí její převzetí podpisem. Záznam o stížnosti se zapíše do knihy došlé pošty na sekretariátu MěÚ.

Záznam o stížnosti obsahuje:

- název odboru MěÚ, kde byl zápis se stěžovatelem sepsán
- jméno, příjmení, datum narození a adresu trvalého bydliště stěžovatele
- datum podání stížnosti
- proti čemu stížnost směřuje a předmět podání ve znění, které stěžovatel uvádí
- podpis stěžovatele a zpracovatele, který stížnost sepsal, případně podpisy dalších osob, které se podání stížnosti účastnily

3. Pokud je stížnost formulována nesrozumitelně či příliš obecně, pak je stěžovateli do tří pracovních dnů od obdržení stížnosti zaslána výzva k jejímu doplnění nebo upřesnění. Stěžovatel je povinen tuto stížnost, bez zbytečného odkladu, nejpozději do tří pracovních dnů v požadovaném rozsahu doplnit či upřesnit. Pokud tak stěžovatel v dané lhůtě neučiní, má se za to, že od své stížnosti upustil.

4. V případě, že vyřizování ústní stížnosti nenáleží do působnosti MěÚ Desná, ale náleží do působnosti jiného orgánu či organizace a stěžovatel požádá o sepsání stížnosti, stížnost sepíše pracovnice sekretariátu MěÚ, která ji bez odkladu postoupí příslušnému orgánu či organizaci.

5. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, ale odpovědnost za jeho protiprávní jednání tím není dotčena. Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé či nepřímé zákroky proto, že podal stížnost. Pokud vyvstane podezření, že se stěžovatel dopouští obsahem stížnosti protiprávního jednání, musí to zpracovatel, který stížnost vyřizuje, oznámit tajemníkovi MěÚ, který zajistí oznámení příslušnému orgánu či organizaci.

6. Požádá-li stěžovatel, aby jeho identifikační údaje nebyly uváděny, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení identifikačních údajů stěžovatele.

## **čl. II.**

### **Evidence stížností**

1. Centrální evidence stížností je vedena za celý MěÚ na sekretariátu MěÚ.
2. Stížnosti, oznámení a podněty občanů, včetně opakovaných podání a peticí se registrují v knize došlé pošty a musejí být předány nejpozději v den následující po dni jejich doručení či sepsání k evidenci na sekretariátu MěÚ. Pracovnice sekretariátu MěÚ založí v centrální evidenci originál stížnosti. Kopii, v případě, že se jedná o stížnost vyřizovanou některým odborem MěÚ, tajemníkem MěÚ nebo starostou města, vrátí po zaevidování obratem příslušnému odboru MěÚ, tajemníkovi MěÚ či starostovi města k vyřízení. V případě nejasnosti rozhoduje o charakteru podání starosta (zda se jedná o stížnost, uplatněné podání občana či petici podléhající režimu upravenému touto směrnicí).
3. Po prošetření, případně přímém vyřízení uplatněného podání odborem, tajemníkem MěÚ či starostou, je celý spisový materiál včetně případně přijatých opatření uložen na sekretariátu MěÚ.
4. Plnění opatření přijatých k nápravě sleduje ten, kdo stížnost vyřizoval a kontrolu řádného plnění provádí jeho přímý nadřízený.

## **čl. III.**

### **Vyřizování stížností**

1. O zpracovateli, který bude vyřizovat stížnost, rozhoduje příslušný vedoucí odboru MěÚ (podle obsahu stížnosti). V případech pochybností či neznámého adresáta rozhoduje starosta. Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena do 3 pracovních dnů od doručení na MěÚ. O postoupení se informuje stěžovatel. Petice podané orgánům obce je příjemce povinen bezodkladně předat na sekretariát k zaevidování a poté předat starostovi. Starosta petici přijme a zabezpečí její projednání a vyřízení na jednání rady města. O zvláště závažných stížnostech informuje zpracovatel tajemníka MěÚ a starostu, aby mohli stanovit zvláštní způsob jejich vyřízení, případně urychleně zjednat nápravu.
2. Stížnosti směřující proti činnosti zaměstnanců města zařazených do MěÚ, s výjimkou starosty města, pracovnice sekretariátu předává vždy tajemníkovi MěÚ, který je předá příslušnému vedoucímu odboru MěÚ k vyřízení, nebo ji sám vyřídí. Stížnosti směřující proti tajemníkovi MěÚ řeší starosta města. Stížnost směřující proti starostovi šetří a projednává kontrolní výbor zastupitelstva města a výsledek prošetření předkládá zastupitelstvu města s návrhem na opatření.

O výsledku prošetření informuje v případě stížnosti:

proti starostovi	- kontrolní výbor	-ZM
proti tajemníkovi	- starosta	- RM
proti vedoucím odborů	- tajemník	- RM
proti zaměstnancům odborů	- vedoucí odborů	- tajemník MěÚ a starosta

3. Při vyřízení stížností jsou odbory MěÚ povinny všestranně spolupracovat a poskytovat vzájemnou součinnost.

4. Je nepřípustné předávat stížnosti k vyřízení (prošetření) zaměstnancům, proti kterým směřují.

5. Prošetřování stížností musí být prováděno bez průtahů, k ověření skutečností uvedených v podání je možné uskutečnit místní šetření. Musí být prošetřeny všechny body stížnosti, přijata termínovaná opatření a stanovena konkrétní odpovědnost za odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá osoba (RM, ZM,.....) uvedená v čl. III odst. 2.

6. Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, případně i osoby, proti kterým stížnost směřuje.

7. Při místním šetření (sepisování, ústním projednávání) stížnosti je zpracovatel povinen poučit stěžovatele o následcích za sdělení vědomě nepravdivých údajů (např. zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů).

8. Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, vychází zpracovatel, který stížnost řeší z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.

9. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše zpracovatel prošetřující stížnost protokol. Ten musí obsahovat popis průběhu a výsledku jednání a doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Protokol podepíše zpracovatel provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne protokol podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost s uvedením důvodu. Postačí-li tento protokol stěžovateli jako doklad o vyřízení stížnosti, uvede zpracovatel vyřizující stížnost v protokolu s tím, že stěžovatel nežadá další písemnou odpověď. V tomto případě se jeden výtisk protokolu předá stěžovateli. V opačném případě se protokol stěžovateli nepředá, ale slouží pouze jako podklad zpracovateli k zpracování písemné odpovědi.

10. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla, po jejím prošetření, učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom byl vyrozuměn. Povinností zpracovatele, který stížnost vyřizoval, je informovat o výsledku šetření rovněž orgán, který stížnost postoupil k vyřízení a vyžádal si písemnou zprávu.

11. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena. O výsledku se stěžovateli podává písemná zpráva. Neobsahuje-li opakovaná stížnost v téže věci nové skutečnosti, není nutné ji prošetřovat a odkládá se. O této skutečnosti bude stěžovatel informován. Otázku správného vyřízení původní stížnosti a posouzení nových skutečností uvedených v opakované stížnosti provádí tajemník MěÚ s využitím spisového materiálu.

12. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva i v případě pokud se zjistí, že stížnost není oprávněná.

#### **Čl. IV.**

##### **Lhůty**

1. Tajemník MěÚ do 3 pracovních dnů rozhodne u stížnosti směřující proti činnosti zaměstnance, kdo bude zpracovatelem stížnosti a do jakého termínu zpracovatel stěžovateli odpoví.
2. Stížnost, kterou není třeba prověřovat na místě nebo si vyžadovat vyjádření (případně spisový materiál jiné organizace), musí být vyřízena do 15 dnů ode dne doručení na MěÚ, v ostatních případech do 30 dnů. Tuto lhůtu smí být překročena jen ve výjimečných případech. Lhůta pro vyřizování petic se řídí ustanovením § 5, odst. 3 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
3. O prodloužení lhůty k vyřízení nad 30 dnů v případech, kdy stížnost řeší zaměstnanci odboru MěÚ, rozhodne vedoucí příslušného odboru na žádost zaměstnance. U stížností, které řeší vedoucí odboru MěÚ, rozhoduje tajemník MěÚ na žádost příslušného vedoucího odboru MěÚ. U stížností, které řeší tajemník MěÚ, rozhoduje o prodloužení lhůty k jejímu vyřízení starosta. V případech stížností, které řeší starosta, rozhoduje o povolení prodloužení termínu rada města. V žádosti se uvádějí důvody a návrh prodloužení lhůty. O prodloužení lhůty informuje zpracovatel stěžovatele, orgán či organizaci, která jim stížnost postoupila a požadovala zprávu o vyřízení.

#### **čl. V.**

##### **Závěrečná ustanovení**

1. Stížnost podaná formou petice bude posuzována v souladu s touto směrnicí a dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
2. Za dodržování ustanovení této směrnice odpovídají všichni zaměstnanci města zařazení na MěÚ. Jejich porušování bude považováno za neplnění pracovních povinností s vyvozením důsledků.
3. Směrnici pro vyřizování stížností, oznámení, podnětů občanů a petic na MěÚ v Desné schválila rada města dne 19.9.2001 usnesením č. 129/01. Dne 29.6.2016 s účinností od 1.7.2016 vstupuje v platnost aktualizace této směrnice na základě schválení zastupitelstvem města Desná dne 29.6.2016 usnesením č. 5.6.

Jaroslav Kořínek  
starosta města

