

Město Adamov
Rada města Adamova
Pod Horkou 2, 679 04 Adamov
Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic
vnitřní předpis č. 4/2007

Článek 1
Úvod

1.1. Účelem tohoto vnitřního předpisu je stanovit pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic odbory a příslušnými pracovníky MěÚ Adamov. Nařízením vlády č. 370/2005 Sb. byla zrušena vládní vyhláška č. 150/1958 Ú.l. o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících, a zároveň prostřednictvím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, bylo dílčím způsobem upraveno vyřizování stížností týkajících se nevhodného chování úředních osob a postupu správního orgánu. S ohledem na výše uvedené změny právních předpisů vydává Rada města Adamova na základě zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění a zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním tento vnitřní předpis č. 4/2007 "Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic".

1.2. Každá fyzická a právnická osoba má právo podat ke správnímu orgánu stížnost nebo petici a ten má povinnost je přijmout a zabývat se jimi.

Článek 2
Stížnosti

2.1. Přijímání stížností

2.1.1. Všichni zaměstnanci Městského úřadu Adamov jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování stížností postupovat tak, aby byla každému zachována jeho lidská důstojnost a současně musí být respektováno právo každého na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života, včetně práva na ochranu osobních údajů před zneužitím. Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec, který ji neprodleně předá k zaevidování na podatelnu MěÚ Adamov. Stížnost lze podat písemně nebo ústně a to každý pracovní den po celou provozní dobu. Přijetí stížnosti nelze v průběhu provozní doby odmítnout s poukazem na „úřední hodiny“.

2.1.2. O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, sepíše pracovnice podatelny záznam (viz. příloha č. 1), který předloží stěžovateli k podpisu a ponechá mu kopii tohoto záznamu. Dále je se záznamem postupováno jako se stížností, která je doručena poštou či osobně, v písemné formě. Záznam vyhotoví pracovnice podatelny na žádost stěžovatele.

2.1.3. Stížnost, ze které není patrné kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele se považuje za stížnost anonymní. Anonymní stížnosti spadají do režimu ustanovení § 175 správního řádu a nevyřizují se.

2.1.4. Stížnosti zaslané prostřednictvím elektronické pošty a podepsané zaručeným elektronickým podpisem se vyřizují stejným způsobem, jako stížnosti podané písemně. Stížnosti bez zaručeného elektronického podpisu, u nichž bude chybět jméno, příjmení nebo adresa stěžovatele, budou považovány za anonymní, pokud

stěžovatel na výzvu nedoplní chybějící údaje. Odpovědi na tyto stížnosti lze zaslat i přes e-podatelnu.

- 2.1.5. V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve ho věcně příslušný odbor k upřesnění stížnosti. V této výzvě stanoví lhůtu, ve které je nutné stížnost upřesnit s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez prošetření odložena. O odložení sepíše věcně příslušný odbor záznam, který se přiloží k evidenčnímu listu stížnosti. V případě, že stěžovatel stížnost ve lhůtě upřesní, začíná běžet 30 denní lhůta pro vyřízení stížnosti ode dne doručení upřesňujícího podkladu, popř. ode dne, kdy stížnost osobně na MěÚ upřesnil. Pokud bude v průběhu šetření stížnost ze strany stěžovatele doplňována, je pro počítání lhůty pro vyřízení stížnosti rozhodující datum doručení původní stížnosti.
- 2.1.6. Stížnosti na nevhodné chování úředních osob či proti postupu správního orgánu se podávají vždy u správního orgánu, který řízení vede. Tyto stížnosti prošetřuje Vnitřní audit a kontrola jakožto kontrolní útvar MěÚ, aby byla zajištěna co největší objektivita při prošetřování těchto stížností.
- 2.1.7. Ústní telefonické stížnosti se vyřizují dle povahy věci, buď vysvětlením nebo odkázáním na podání stížnosti v písemné podobě.
- 2.1.8. Pokud se stížnost netýká Městského úřadu, je povinností zaměstnance, který stížnost přijal stížnost neprodleně postoupit, tj. nejpozději do 5 dnů od doručení stížnosti, příslušné instituci a v téže lhůtě písemně informovat o tomto postoupení stěžovatele.

2.2. Vyřizování stížností

- 2.2.1. Stížnost, jejíž vyřízení (prošetření) náleží do působnosti Města Adamova, musí být na základě posouzení starosty pracovníci podatelny postoupena k vyřízení věcně příslušnému odboru nebo orgánu obce a to do tří dnů ode dne přijetí a zapsání do evidence došlé pošty a evidence stížností. Evidence stížností je vedena na evidenčních listech (viz. příloha č. 3) a obsahuje:
 - a) pořadové číslo stížnosti
 - b) datum podání
 - c) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
 - d) označení organizace nebo osoby proti které stížnost směřuje
 - e) předmět stížnosti
 - f) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
 - g) výsledek šetření
 - h) opatření k zjednání nápravy
 - i) data podání zprávy o příjmu a vyřízení stížnosti
- 2.2.2. Všechny údaje evidence stížností musí umožňovat soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřízení stížnosti.
- 2.2.3. Odbor, kterému je stížnost postoupena, potvrdí převzetí stížnosti (příloha č.2) pracovníci podatelny a na základě toho převezme kopii evidenčního listu příslušné stížnosti (příloha č.3) a kopii samotné stížnosti. Originál tohoto evidenčního listu a stížnosti zůstane uložena na podatelně. Příslušný vyřizující odbor je povinen dodržovat uvedené lhůty pro vyřízení stížnosti.

- 2.2.4. Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížností odpovídají vedoucí odborů v jejichž působnosti je stížnost vyřizována.
- 2.2.5. Stížnosti, které není třeba prošetřit na místě nebo na podkladě vyjádření, popřípadě spisového materiálu jiné organizace musí být vyřízeny (prošetřeny) do 10 dnů ode dne, kdy byly doručeny.
- 2.2.6. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů musí být vyřízeny do 30 dnů ode dne doručení, v závažných případech do 60 dnů. V těchto případech musí být stěžovateli do 5 dnů ode dne doručení písemně potvrzen jejich příjem.
- 2.2.7. Vedoucí odborů provádí kontroly plnění opatření uložených při vyřizování stížností a v případě neplnění vyvozují příslušné sankce proti zaměstnancům, kteří jsou zodpovědní za jejich nesplnění.
- 2.2.8. Pokud se obsahová stránka stížnosti dotýká jednoho příslušného odboru je tento zpracovatelem odpovědi. Jestliže je stížnost obsahově zaměřena na více rozdílných činností úřadu, jsou příslušné odbory zpracovatelem odborného stanoviska, které předají ve stanoveném termínu ve formě odpovědi starostovi. Asistentka starosty vyhotoví odpověď, případně průvodní dopis se soupisem příloh a vše předloží k podpisu starostovi.
- 2.2.9. Podatelna nesmí předat stížnost k vyřízení (prošetření) útvaru nebo pracovníkům Městského úřadu v Adamově, proti kterým směřuje. V tomto případě stížnosti vždy vyřizuje jejich přímý nadřízený. Směřuje-li stížnost proti představenému správního úřadu, je celý úřad z vyřizování stížností vyloučen a stížnost vyřídí nadřízený správní úřad.
- 2.2.10. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření učiněna opatření příslušným odborem a došlo k odstranění zjištěných závad, postup schválil starosta, stěžovatel byl o tomto vyrozuměn a byla předána pracovníci podatelny doplněná kopie evidenčního listu, podepsaná kopie odpovědi a kopie dokumentů, které byly získány šetřením.

Článek 3 **Petice**

- 3.1. Příslušný orgán obce, který obdržel petici je povinen podat informace o jejím přijetí a originál petice na podatelnu, k posouzení veškerých náležitostí, které má petice obsahovat. Správní orgán, jemuž je petice adresována, je povinen ji přijmout. Nepatří-li však věc do působnosti obce, petici do 5 dnů postoupí příslušnému správnímu orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal.
- 3.2. Evidence všech došlých petic musí obsahovat údaje tak, aby:
 - a) obsahovala datum podání petice, jméno, příjmení a adresu toho, kdo petici podává (je oprávněn jednat za petiční výbor), popř. členy petičního výboru, označení orgánů, odborů nebo osoby, ke které petice směřuje, předmět petice, kdy a komu byla předána k projednání nebo vyřízení, datum odeslání vyřízené petice
 - b) umožňovala zpětnou kontrolu včasnosti vyřízení petic.
- 3.3. Podatelna neprodleně předá petici starostovi, který podle povahy věci pověří odbor zpracováním odborných stanovisek a konečného návrhu odpovědi pisateli petice. Originál petice, odborná stanoviska a konečný návrh odpovědi bude předložen k posouzení Radě města Adamova. Rada města na základě těchto podkladů svým usnesením rozhodne o konečném způsobu vyřízení petice.
- 3.4. Příslušný odbor zajistí přípravu odpovědi podateli petice, kde uvede stanovisko k obsahu a způsob vyřízení. Tuto odpověď předloží k podpisu starostovi tak, aby ji podavatel petice

obdržel do 30 dnů ode dne doručení na Městský úřad v Adamově. Odbor pověřený vyřízením petice, předloží starostovi k podpisu návrhy dopisů o postoupení i v případech, kdy petice nepatří do působnosti Města Adamova, včetně odpovědi pisateli. Petice je považována za vyřízenou, jakmile bylo odpovězeno podateli a byly předány pracovníci podatelny originál petice, podklady k vyřízení petice a kopie všech dopisů souvisejících s vyřízením petice.

3.5. Petice, které nesplňují formální náležitosti petic dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, budou vyřizovány jako stížnosti dle čl. 2 těchto pravidel.

Článek 4 **Závěrečná ustanovení**

- 4.1. Pravidla uvedená v čl. 2 a 3. se vztahují i na oznámení, připomínky, jiné podněty občanů a na nevhodné chování úředních osob nebo na jejich úřední postup.
- 4.2. Pracovnice podatelny zpracuje a předloží tajemníkovi a útvaru VAK (vnitřní audit a kontrola) dvakrát ročně informativní rozborovou zprávu o došlých stížnostech a peticích v uplynulém pololetí, míře jejich oprávněnosti, stavu vyřízení, příčinách zjištěných nedostatků v činnosti Města Adamova a realizovaných nápravných opatřeních.
- 4.3. Kontrolu dodržování těchto pravidel provádí každý příslušný vedoucí zaměstnanec odboru, který řídí a útvar VAK.
- 4.4. Za seznámení zaměstnanců s vnitřním předpisem je odpovědný tajemník Městského úřadu Adamov, za dodržování předpisu i podřízenými zaměstnanci jsou odpovědni vedoucí odborů.
- 4.5. Tento vnitřní předpis ruší předpis č. 4/2004 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic.
- 4.6. Tento vnitřní předpis schválila Rada Města Adamova dne 9.2.2007.
- 4.7. Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem vyhlášení u zaměstnavatele, tj. 23.2.2007.

.....
Miroslava Svědínková, DiS.
tajemnice

.....
Jiří Němec
starosta

Příloha č. 1

Město Adamov, Pod Horkou 2, 679 04 Adamov

ZÁZNAM Z ÚSTNÍ STÍŽNOSTI

Čj.:

Dne jsme obdrželi stížnost od pana/paní adresa ve věci:

-

Odpověď Vám bude zaslána v příslušné lhůtě odpovídající Vaší stížnosti do vlastních rukou na adresu:

Jméno a příjmení:

Bydliště:

Dne:

.....
příjemce stížnosti

.....
stěžovatel

Příloha č. 2

Město Adamov, Pod Horkou 2, 679 04 Adamov

Čj.:

Dne předáváme k vyřízení na Váš příslušný odbor stížnost ve věci:

-

Adresát stížnosti:

Kopie odpovědi bude Vámi předána zpět s kopií dokumentů, které byly získány šetřením.

Pozn.:

.....
pověřený přijímající

.....
příjemce určený k vyřízení

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

<i>číslo stížnosti:</i>	<i>datum podání:</i>	<i>číslo jednací:</i>
<i>jméno příjmení a adresa stěžovatele:</i>		
<i>označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje:</i>		
<i>předmět stížnosti:</i>		
<i>Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení:</i>		
<i>výsledek šetření:</i>		
<i>opatření k zjednání nápravy:</i>		
<i>data podání zprávy o příjmu a vyřízení stížnosti:</i>		
<i>pozn.:</i>		