

Město Adamov - Městský úřad v Adamově
Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic

vnitřní předpis č. 1/2017

Rada města Adamova v souladu s § 102 odst. 2 písm. m) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, k zabezpečení organizace, činnosti a řízení Městského úřadu v Adamově vydává tento vnitřní předpis č. 1/2017 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic.

Čl. 1

Úvodní ustanovení

Tato pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic (dále jen „Pravidla“) vydává Rada města Adamova za účelem stanovení jednotného postupu pro přijímání a vyřizování stížností a petic.

Hlava I.

Vyřizování stížností

Čl. 2

Podávání stížností

1. Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech.
2. Stížnost může podat každá fyzická i právnická osoba; podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
3. Stížnosti dle § 175 správního řádu mohou podat pouze dotčené osoby. Při určení toho, kdo je dotčenou osobou, se vychází z díkce § 2 odst. 3 správního řádu.
4. Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich mají být doručovány písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.

Čl. 3

Přijímání stížností

I. Obecná ustanovení

1. Stížnosti přijímají podatelna Městského úřadu Adamov (dále jen „úřad“) nebo kterýkoliv odbor či útvar úřadu, jemuž je stížnost doručena. Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec Města Adamova (dále jen „město“).

2. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době úřadu. Stížnost lze podat písemně, v elektronické podobě i ústně.
3. O ústních stížnostech, které není možno vyřídit ihned při jejich podání, vyhotoví pracovník přijímající stížnost datovaný záznam, který stěžovateli předloží k přečtení a k podpisu. Na žádost stěžovatele mu vydá kopii záznamu.
4. Stížnosti podávané telefonicky se vyřizují dle povahy věci – pokud je není možno vyřídit ihned, je nutno stěžovateli sdělit, aby stížnost podal písemně.
5. Stížnosti zaslané prostřednictvím elektronické pošty podepsané zaručeným elektronickým podpisem, kvalifikovaným elektronickým podpisem, kvalifikovanou elektronickou pečeti a elektronickým časovým razítkem¹⁾ se vyřizují stejným způsobem, jako stížnosti podané písemně. Odpověď na tyto stížnosti lze zaslat i elektronicky. U stížností bez zaručeného elektronického podpisu, kvalifikovaného elektronického podpisu, kvalifikované elektronické pečeti a elektronického časového razítka, u nichž je uvedeno jméno, příjmení nebo adresa stěžovatele, je nutno nejprve osobu uvedenou jako stěžovatele písemně vyzvat, aby svoji stížnost doplnil tak, aby z ní bylo patrné, že skutečně tuto stížnost podal, a upozornit jej, že jinak se s takovou stížností bude nakládat jako se stížností anonymní.
6. Každá přijatá stížnost, kterou není možno vyřídit ihned při jejím podání, musí být neprodleně zaevidována do elektronického systému spisové služby.
7. V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve jej věcně příslušný odbor k upřesnění stížnosti. Ve výzvě stanoví stěžovateli přiměřenou lhůtu, ve které je nutné stížnost upřesnit s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez prošetření odložena.
8. V případě, že stěžovatel stížnost ve lhůtě doplní tak, aby z ní bylo patrné, že ji skutečně podal nebo ji upřesní, začíná 60 denní lhůta dle čl. 5 odst. 5 těchto Pravidel běžet ode dne doručení doplňujícího nebo upřesňujícího dopisu, popř. ode dne, kdy stěžovatel stížnost osobně doplnil nebo upřesnil.
9. Pokud bude v průběhu šetření stížnost ze strany stěžovatele dále doplňována, je pro počítání lhůty pro vyřízení stížnosti rozhodující datum doručení původní stížnosti.
10. Stížnost je vždy nutné posuzovat podle obsahu. V režimu stížností nelze vyřizovat:
 - podání, která jsou svým obsahem řádnými či mimořádnými opravnými prostředky proti rozhodnutí správního orgánu,
 - podání, jež budou na základě svého obsahu řešena v rámci ochrany před nečinností dle správního řádu,
 - podněty k provedení dozoru nad výkonem samostatné nebo přenesené působnosti obcí.
11. V případě pochybností, zda se jedná o stížnost, rozhodne o způsobu vyřízení tajemník úřadu.

II. Anonymní stížnosti

1. Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou falešné), se považuje za stížnost anonymní.

¹⁾ Viz zákon č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce

2. Anonymní stížnosti se vyřizují, pokud obsahují konkrétní údaje, které nasvědčují tomu, že byl porušen právní předpis nebo došlo k jednání, které odůvodňuje prošetření stížnosti. O tom, zda se anonymní stížnost bude vyřizovat, rozhodne tajemník. Anonymní stížnosti spadající do režimu ustanovení § 175 správního řádu se nevyřizují.

III. Opakované stížnosti

1. Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, je nutno prověřit, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti.
2. V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena žádná nová fakta, jež by bylo nutné prošetřit, bude opakovaná stížnost bez dalšího šetření odložena. Informace o odložení se stěžovateli zasílá pouze po první opakované stížnosti, a to do 15 dnů od jejího doručení. Při dalším opakování stížnosti se již stěžovatel nevyrozumívá, opakovaná stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

Čl. 4

Příslušnost k vyřizování stížností

1. Stížnosti, které jsou adresovány starostovi, místostarostům, členům rady města nebo tajemníkovi úřadu jsou vyřizovány tím odborem, kterému budou z rozhodnutí výše uvedených funkcionářů předány k vyřízení.
2. O tom, který odbor bude prošetřovat stížnosti adresované Radě nebo Zastupitelstvu města Adamova, rozhodne starosta, který zároveň sdělí, zda má být návrh odpovědi předložen do Rady nebo Zastupitelstva města Adamova k projednání.
3. V ostatních případech určuje odbor nebo osobu, která bude stížnost prošetřovat, tajemník úřadu.
4. Tajemník úřadu přímo prošetřuje a vyřizuje závažné stížnosti, zejména stížnosti směřující do činnosti jednotlivých odborů úřadu a stížnosti na způsob vyřízení původní stížnosti věcně příslušným odborem.
5. Tajemník úřadu vždy prošetřuje a vyřizuje stížnosti na nevhodné chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu dle § 175 správního řádu.
6. V případě, kdy bude zjištěno, že orgány úřadu nejsou příslušné řešit stížnost, tato bude do 15 dní postoupena příslušnému orgánu a sdělení o tom bude bez zbytečného odkladu zasláno osobě, která stížnost podala nebo bude tato osoba písemně odkázána, na který orgán se má se svou stížností obrátit.

Čl. 5

Vyřizování stížností

I. Společná ustanovení k vyřizování stížností

1. Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížností odpovídají vedoucí odboru, v jejichž působnosti je stížnost vyřizována.
2. Je-li to nezbytné k objektivnímu prošetření stížnosti, provede zaměstnanec vyřizující stížnost místní šetření. Při vyhotovení zápisu z místního šetření za účasti stěžovatele je nutno uvést do závěru jeho stanovisko k výsledkům šetření i ke stanoveným opatřením.

Rovněž je nutno uvést, že zápis byl předán přítomným, popř. že stěžovatel odmítl zápis podepsat nebo převzít, a dále zabezpečit podpisy všech účastníků místního šetření.

3. Pokud budou v průběhu šetření stížnosti získávány některé podkladové informace telefonicky, je nutné o tom vždy učinit záznam do spisu. V záznamu musí být zejména uvedeno, kdy, s kým a v jaké záležitosti byl telefonní hovor veden a jméno, příjmení a podpis zaměstnance, který tento hovor vedl.
4. Stížnosti musí být vyřízeny v 60 denní lhůtě ode dne jejich doručení.
5. Lhůtu 60 dnů pro vyřízení stížnosti lze překročit jen v odůvodněných případech, v případě stížnosti dle § 175 správního řádu lze stanovenou lhůtu překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné k vyřízení stížnosti.
6. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností, které jsou z úřadu odesílány, je třeba zasílat tak, aby byl k dispozici doklad o jejich doručení.

II. Vyřizování stížností jednotlivými odbory úřadu

1. Za vyřízení stížnosti odpovídají vedoucí odborů, kteří sledují, aby:
 - stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech v návaznosti na platné právní předpisy, bez průtahů, hospodárně, přičemž musí být přezkoumány všechny skutečnosti ve stížnosti uváděné,
 - bylo zabezpečeno hlubší přezkoumání důvodů oprávněných a částečně oprávněných stížností, za účelem řešení a odstranění příčin jejich vzniku,
 - ve výsledku šetření byla uvedena odpověď na všechny kritizované jevy a byla potvrzena nebo vyvrácena oprávněnost stížnosti s odvoláním na citaci právních norem, které potvrzují nebo vyvracejí jednotlivé kritizované nedostatky,
 - u oprávněných a částečně oprávněných stížností byla stanovena důsledná nápravná opatření k řešení a odstranění kritizovaných jevů.
2. Příslušný odbor zabezpečí odeslání výsledků šetření stěžovateli a dalším orgánům, které výsledky vyžadují.

III. Vyřizování stížností se širší problematikou

U stížností se širší problematikou, kdy je do šetření potřeba zapojit více odborů, koordinuje vlastní šetření tajemník úřadu nebo jím pověřený zaměstnanec.

IV. Doručování a počítání lhůt

1. Pro doručování se analogicky použije ustanovení § 19 – 24 správního řádu.
2. Pro počítání lhůt se analogicky použije § 40 správního řádu.

Čl. 6

Kontrola stavu vyřizování stížností

1. Za správné a úplné vyřízení stížnosti odpovídají vedoucí jednotlivých odborů.
2. Tajemník úřadu kontroluje věcnou a formální správnost vyřízení stížnosti jednotlivými odbory a dodržení stanovených lhůt.
3. Vedoucí odborů provádějí kontroly plnění opatření uložených při vyřizování stížností.

Hlava II.

Vyřizování petic

Čl. 7

Vyřizování petic

1. Peticí se rozumí podání, které naplňuje znaky dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
2. S podáním, které je označeno jako petice, ale nesplňuje znaky dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, se nakládá jako se stížností.
3. Na postup při vyřizování petic se použijí ustanovení hlavy I. této části přiměřeně s tím, že lhůta pro vyřízení petice činí 30 dnů od jejího přijetí.

Hlava III.

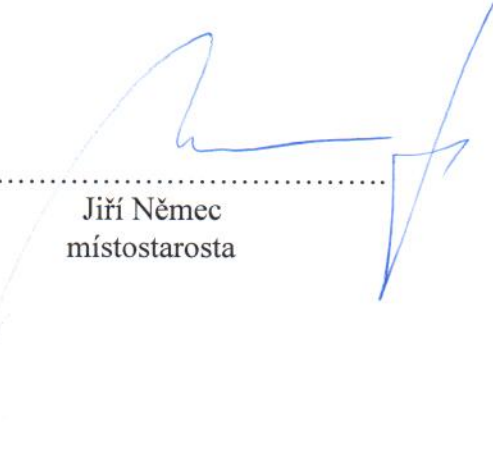
Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

Čl. 8

1. Postupem uvedeným v těchto Pravidlech není dotčena možnost vytvoření nezávislé komise k prošetření postupu při vyřizování stížnosti nebo petice – tuto komisi jmenuje starosta. Odbor, který stížnost nebo petici vyřizoval, je v tomto případě povinen poskytnout komisi veškerou součinnost k provedení řádného prošetření.
2. Všechny osoby, které pracují se stížnostmi a peticemi (zejména je prošetřují a vyřizují), jsou povinny zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech zjištěných v průběhu jejich vyřizování.
3. Při nakládání s osobními údaji stěžovatelů a dalších osob, kterých se stížnost nebo petice týká, je nutno dodržovat ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
4. Tato Pravidla se použijí pro vyřizování všech stížností a petic doručených na úřad. V případě, že zvláštní právní předpis stanoví pro vyřizování stížností a petic odlišný postup, má tato zvláštní úprava přednost. Pravidla se pak v takovém případě použijí pro ostatní, zvláštním předpisem neupravené postupy.
5. Tato Pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance úřadu. Za jejich dodržování odpovídají vedoucí zaměstnanci Města Adamova.
6. Tato pravidla ruší vnitřní předpis č. 4/2007 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic ze dne 9.2.2007 včetně Dodatku č. 1 k vnitřnímu předpisu č. 4/2007 ze dne 13.4.2012.
7. Součástí těchto Pravidel jsou přílohy:
 - č. 1 – Záznam z ústní stížnosti
 - č. 2 – Předání k vyřízení
 - č. 3 – Evidenční list stížnosti
 - č. 4 – Evidenční list petice

8. Tato Pravidla byla schválena na 54. schůzi Rady města Adamova dne 16.1.2017 a nabývají platnosti a účinnosti dnem 17.1.2017.

Adamově 16.1.2017

		
.....		
Bc. Roman Pilát, MBA starosta		Jiří Němec místostarosta

Město Adamov, Pod Horkou 2, 679 04 Adamov

ZÁZNAM Z ÚSTNÍ STÍŽNOSTI

Čj.: MěÚ/...../...../.....

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

.....
.....
.....

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

Jméno a příjmení:.....

Bydliště:.....

pozn.:.....

Dne:.....

.....
příjemce stížnosti

.....
stěžovatel

Město Adamov, Pod Horkou 2, 679 04 Adamov

PŘEDÁNÍ K VYŘÍZENÍ

Čj.: MěÚ/...../...../.....

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

Stížnost/petice proti

.....

.....

Adresát stížnosti/petice:

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

.....
pověřený přijímající

.....
příjemce určený k vyřízení

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

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

EVIDENČNÍ LIST PETICE

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