

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Rada města Slavkov u Brna svým usnesením č. 244/9/RM/2015 přijatým na 9. řádné schůzi rady konané dne 11.3.2015 v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, stanoví tato Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností (dále jen „Pravidla“):

Článek 1 Úvodní ustanovení

1/ Tato Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností upravují způsob přijímání a vyřizování stížností orgány města Slavkov u Brna. Podle těchto Pravidel se postupuje, jak při přijímání a vyřizování stížností v záležitostech samostatné působnosti města, tak v záležitostech přenesené působnosti města.

2/ Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba (dále jen „stěžovatel“) obrací na orgány města Slavkov u Brna, tj. na zastupitelstvo města Slavkov u Brna, radu města Slavkov u Brna, starostu města Slavkov u Brna, místostarosty města Slavkov u Brna, Městský úřad Slavkov u Brna, zvláštní orgány města a Městskou policii Slavkov u Brna ve věci nevhodného chování zaměstnanců města nebo postupu správního orgánu nebo orgánů města nebo jejich členů (dále jen „stížnost“).

3/ Všichni zaměstnanci města Slavkov u Brna, orgány města Slavkov u Brna i jejich členové jsou povinni při přijímání a vyřizování stížností postupovat tak, aby byla každému zachována jeho lidská důstojnost a bylo respektováno právo každého na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života včetně práva na ochranu osobních údajů před zneužitím, speciální ochranu při vyřizování stížnosti je třeba poskytovat právům dětí a jejich rodinám v souvislosti s nakládáním s citlivými údaji.

Článek 2 Evidence stížností

1/ Evidenci podaných a vyřízených stížností vede odbor vnitřních věcí Městského úřadu Slavkov u Brna.

2/ Evidence stížností obsahuje o každé stížnosti údaje uvedené v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí těchto Pravidel.

Článek 3 Přijímání stížností

1/ Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna městského úřadu. Podacím místem pro podání stížnosti elektronickou poštou je elektronická podatelna městského úřadu nebo elektronická adresa kteréhokoli zaměstnance města. U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem.

Podacími místy pro podání ústní stížnosti jsou odbory městského úřadu a sekretariát starosty, v případě stížností týkající se osoby vedoucího odboru, tajemník. Pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, o podání ústní stížnosti se sepíše záznam.

2/ Stížnost by měla obsahovat především ty náležitosti, které jsou potřeba pro její vyřízení, proto musí být ze stížnosti patrné, kdo ji podává a které věci se týká a čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit. Každá stížnost musí obsahovat údaje o osobě, která stížnost podala tak, aby ze stížnosti bylo patrné, kdo ji podal. Fyzická osoba uvede jméno, příjmení, místo trvalého pobytu, případně jinou adresu pro doručování. Právnícká osoba uvede svůj název, adresu sídla, případně jinou adresu pro doručování, jméno a příjmení osoby, která stížnost za právnickou osobu podává a vztah této osoby k právnické osobě.

Nemá-li stížnost předepsané náležitosti, vyzve ten, kdo stížnost vyřizuje (příjemce stížnosti) stěžovatele k jejich doplnění, případně odstranění nedostatků v souladu s ust. § 37 odst. 3 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), tzn. vyzve stěžovatele k doplnění podstatných náležitostí či odstranění nedostatku podání a stanoví stěžovateli přiměřenou lhůtu.

Pokud bude doručena stížnost, u níž bude chybět adresa, jméno nebo příjmení osoby (u právnické osoby jméno a příjmení osoby, která stížnost za právnickou osobu podává, název nebo sídlo) a tato stížnost nebude doplněna, nebo bude zjištěno, že uvedené údaje jsou falešné, jedná se o anonymní podání. Anonymní podání bude prošetřováno pouze v případě, že bude obsahovat závažné a konkrétní údaje o nevhodném chování úředních osob nebo o nesprávném postupu správního orgánu. Rozhodnutí o tom, zda a jak se bude anonymní podání prošetřovat, rozhodne tajemník města Slavkov u Brna. Výsledek šetření anonymního podání se ukládá na odbor vnitřních věcí.

3/ Bude-li podána stížnost, jejímž předmětem bude záležitost, která již byla na základě stížnosti jednou vyřizována a neobsahuje žádné nové skutečnosti, tajemník stížnost odloží a informuje o tom stěžovatele. Informace o odložení se zasílá stěžovateli po první opakované stížnosti, a to nejpozději do 10 dnů ode dne doručení stížnosti. Při dalším opakování téže stížnosti se stěžovatel nevyrozumívá. Příjemcem opakovaných stížností bude tajemník.

4/ Při přijetí stížnosti se postupuje podle Spisového řádu, tzn. pracovník podacího místa zaeviduje stížnost do systému spisové služby VERA a neprodleně, bez ohledu na uvedení jejího adresáta ji přidělí odboru městského úřadu nebo zaměstnanci města příslušného k vyřízení stížnosti (dále jen „příjemce stížnosti“) dle těchto Pravidel; kopii stížnosti přidělí pověřenému pracovníkovi odboru vnitřních věcí, který ji zaeviduje do samostatné evidence stížností (Příloha č. 1). V případě, že stížnost bude doručena např. prostřednictvím e-mailu konkrétnímu zaměstnanci města, tento zaměstnanec zajistí zaevidování stížnosti dle Spisového řádu.

5/ Stížnosti vyřizuje příjemce stížnosti (dále jen „příjemce“). Příjemcem stížnosti je: a) vedoucí odboru, pokud se stížnost týká nevhodného chování úřední osoby, jež je zaměstnancem na tomto odboru nebo/a nesprávného úředního postupu na tomto odboru, avšak přímo se nedotýká vedoucího tohoto odboru, b) pokud se stížnost týká více odborů, určí tajemník vedoucího odboru, který bude stížnost vyřizovat, ostatní odbory, kterých se stížnost týká mu poskytnou potřebnou součinnost, c) tajemník, pokud je stížnost směřována proti nevhodnému chování vedoucího odboru nebo/a pokud se stížnost týká nesprávného úředního postupu některého z odborů a přímo se dotýká i vedoucího tohoto odboru. Podklady pro vyřízení stížnosti tajemníkem předá tajemníkovi vedoucí odboru, kterého se týká, a to na základě výslovného pokynu tajemníka.

Stížnosti na tajemníka úřadu a orgány města (starostu, místostarostu, radu atd.) budou přiděleny starostovi, který do tří dnů od přijetí určí, jakým způsobem a kdo bude stížnost vyřizovat. Se způsobem vyřízení stížností adresovaných radě nebo zastupitelstvu budou tyto orgány seznámeny na nejbližše konané schůzi či zasedání.

Odpovědi na stížnosti, které směřují na orgány města (adresované radě nebo zastupitelstvu) nebo jejich členy, tajemníka podepisuje starosta, popřípadě místostarosta.

6/ Přijme-li orgán města, odbor městského úřadu nebo zaměstnanec města písemnost, která není jako stížnost označena, ale z jejího obsahu je možné usuzovat na to, že by se o stížnost mohlo jednat, je povinen tuto písemnost doručit neprodleně tajemníkovi, který rozhodne, zda se jedná o stížnost a současně určí příjemce stížnosti dle těchto Pravidel.

Článek 4 **Vyřizování stížností**

1/ Příjemce stížnosti založí ve věci spis a posoudí její obsah. Bezodkladně, nejpozději však do 60 dnů od přijetí stížnosti písemně podá zprávu o vyřízení stížnosti stěžovateli. Ve zprávě přitom uvede způsob a závěry prošetření stížnosti, a pokud o to stěžovatel požádal, také opatření přijatá k řešení zjištěných nedostatků a závad.

2/ Po vyřízení stížnosti do 3 pracovních dnů předá příjemce stížnosti odboru vnitřních věcí kopii odpovědi na stížnost k uložení do evidenci stížností.

3/ Lhůtu podle odst. 1 tohoto článku může příjemci prodloužit tajemník, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Nastane-li tato situace, sdělí tuto skutečnost příjemce stížnosti s uvedením důvodu stěžovateli. Zároveň příjemce stížnosti uvede předpokládaný termín vyřízení stížnosti, přičemž celková lhůta pro vyřízení by neměla překročit 90 dnů od přijetí stížnosti.

4/ Za správné a včasné vyřízení stížnosti odpovídají příjemci stížností, kteří stížnost vyřizují a tito sledují, aby stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech, v souladu s platnými právními předpisy, bez průtahů a hospodárně, přičemž musí být přezkoumány všechny skutečnosti ve stížnosti uváděné. Za provedení nápravných opatření odpovídá příjemce stížnosti, v případě stížností na orgány města nebo jejich členy nebo tajemníka odpovídá starosta.

5/ Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je správní orgán, případně jiný orgán města povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě vedoucí k odstranění či řešení předmětu stížnosti. Stěžovatel bude o nezbytných opatřeních k nápravě vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.

6/ Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Článek 5 Ochrana osobnosti a osobních údajů

1/ Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, zejména ust. §§ 81 - 90.

2/ Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

3/ Všichni zaměstnanci města jsou povinni při přijímání a vyřizování stížností dbát na dodržování zásad daných shora uvedenými právními předpisy upravující ochranu osobnosti a osobních údajů.

Článek 6 Společná a závěrečná ustanovení

1/ Stížnosti směřující vůči správním orgánům při výkonu veřejné správy se řídí zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, zejména ust. § 175.

2/ Tato pravidla se vztahují i na přijímání a vyřizování stížností, které dle svého obsahu spadají do působnosti odboru sociálních věcí – agenda sociálně právní ochrany dětí, které obsahují osobní citlivé údaje týkající se dětí a jejich rodin.

3/ Kontrolou dodržování postupu a pravidel při vyřizování stížností provádí tajemník městského úřadu.

4/ Tajemník Městského úřadu Slavkov u Brna předloží radě města čtvrtletní přehled o stavu stížností a jejich řešení.

5/ Stížnosti přijaté před nabytím účinnosti těchto Pravidel se vyřizují podle dosavadních pravidel.

6/ Těmito Pravidly se zrušují Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností ze dne 9. 1. 2006, která byla schválena na 15. schůzi rady města Slavkov u Brna konané dne 9. 8. 1999.

7/ Tato Pravidla byla schválena na 9. řádné schůzi rady města Slavkov u Brna konané dne 11.3.2015, č. usnesení 244/9/RM/2015 a nabývají platnosti dnem schválení radou města a účinnosti dnem podpisu starosty města Slavkov u Brna.

Ve Slavkově u Brna dne 12.3.2015



.....
Michal Boudný
starosta města Slavkov u Brna