

PRAVIDLA pro přijímání a vyřizování stížností, oznámení a podnětů

I.

Úvodní ustanovení

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

II.

Základní pojmy a zásady

1. Stížností se rozumí 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 a které nelze vyřídit podle jiného právního předpisu.
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.
6. O zvláště závažných stížnostech musí být informován tajemník úřadu a starosta města.

III.

Přijímání stížností

1. Stížnosti učiněné ústně je povinen přijmout každý odbor Městského úřadu Turnov 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 orgán veřejné správy, a pokud o to stěžovatel požádá. Protokol musí obsahovat tyto náležitosti: jméno a příjmení stěžovatele, adresu trvalého pobytu, vylíčení předmětu stížnosti takovým způsobem, aby pracovník nebo orgán 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. Protokol o ústně podané stížnosti je dotyčný pracovník povinen neprodleně předat vedoucímu odboru, který zajistí její zaevidování do centrální evidence.
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.
4. Písemně podané stížnosti přejímá podatelna Městského úřadu Turnov. Pokud je písemná stížnost předána osobně jinému pracovníkovi města, tento ji neprodleně předá vedoucímu příslušného odboru, který zajistí její zaevidování prostřednictvím podatelny.

IV.

Centrální evidence stížností

1. Každý vedoucí odboru je povinen všechny podané a došlé stížnosti bez průtahů za účelem evidence nahlásit k zapsání do centrální evidence. Odbor správní zaeviduje bez zbytečného průtahu stížnost do centrální evidence stížností.
2. Pokud stížnost dosud nebyla přidělena k vyřízení, ihned po zaevidování jí odbor správní 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 odborem správním, 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 orgánu 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.
4. Každý vedoucí odboru je povinen po ukončení vyřízení stížnosti předat stížnost a další materiál související s vyřizováním stížnosti, včetně písemného dokladu o konečném způsobu vyřízení na odbor správní do centrální evidence. Součástí předávaného materiálu bude, umožňuje-li to charakter stížnosti, vyhodnocení oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti.

V.

Věcná příslušnost a vyloučení

1. Stížnost vyřizuje vedoucí odboru, kterému byla po zaevidování postoupena, případně jím pověřený pracovník. Stížnosti, které svým obsahem spadají do věcné působnosti více odborů, vyřizuje ten vedoucí odboru 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 pracovníkovi městského úřadu, 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 její velitel. Kopie stížnosti bude ihned po zaregistrování dána na vědomí členu zastupitelstva města pověřenému řízením městské policie, 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 vyřizuje člen zastupitelstva města pověřený řízením městské policie, stížnost na tajemníka Městského úřadu vyřizuje starosta.
7. Starosta nebo tajemník mohou rozhodnout, že vyřizováním stížnosti spadajících do jejich kompetence bude pověřen příslušný odbor. V tomto případě musí být před ukončením vyřizování stížnosti informováni o výsledku šetření a návrhu na konečné vyřízení. Přidělení obsahově či právně složitých stížností k vyřízení právnímu zástupci města může starostovi či tajemníkovi navrhnout rovněž vedoucí příslušného odboru.
8. Stížnosti na volené zastupitele Města Turnov budou předloženy na nejbližším zasedání zastupitelstvu města, které rozhodne o způsobu vyřízení.
9. Stížnost na členy komisí rady města a výborů zastupitelstva města z titulu jejich činností řeší orgány, které je zřídily.
10. Pokud stížnost patří do kompetence jiného orgánu veřejné správy nebo organizace, bude postoupena prostřednictvím odboru správního, a to do 5 pracovních dnů ode dne podání. Odbor správní 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 se zbytečným odkladem. O námitce rozhodne bezodkladně nadřízený pracovníka. O námitkách stejně tak jako o způsobu vyřízení musí být informován odbor správní.

VI.

Vyřizování stížností

1. Po předání stížnosti vedoucímu příslušného odboru tento vyřizuje stížnost sám nebo určí 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 odbor správní a stěžovatele.
3. Požádá-li o to stěžovatel, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, při prošetřování stížnosti se bude používat pouze opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele. Původní stížnost se jménem stěžovatele bude uložena v centrální evidenci stížností.
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. 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 Turnov. 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. 8 a 9 je 60 dnů, pokud ji rada města nebo zastupitelstvo města neprodlouží.
6. Za mimořádných okolností lze překročit lhůty stanovené v odstavci 5 větě první a druhé. O prodloužení v takovém případě rozhoduje vedoucí odboru správního. 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 pracovněprávních, popř. jiných právních předpisů. Je rovněž povinen vyvozovat závěry rovněž vůči těm pracovníkům, kteří zavdali podnět k opakované oprávněné stížnosti v téže věci.
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 neoddelitelně 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 odbor správní. 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 vyzooměn, vyzoomí 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 veřejné správy, 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 odboru správnímu.
4. U oprávněných stížností musí být při vyřízení stanovena opatření k nápravě. Po jejich splnění ve stanoveném termínu oznámí vedoucí příslušného odboru odboru správnímu, že opatření jsou splněna a stížnost uzavřena.
5. V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může podat námitku bezprostřednímu nadřízenému pracovníka, který ji vyřizoval. Nadřízený pracovník do 30 dnů vyřízení stížnosti potvrdí, nebo způsob vyřízení změní, nebo vrátí stížnost k novému prošetření.
6. Opakuje-li stěžovatel stížnost, nadřízený pracovníka přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena 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. Odložení věci musí schválit odbor správní, jinak se pokračuje standardně ve vyřizování stížnosti.

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. 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, o co stěžovateli jde. Stížnosti tohoto druhu se bez zaevidování odkládají.

X

Kontrola vyřizování stížností

1. Vedoucí odborů sledují vyřizování stížností a přijatá opatření k nápravě v rámci své působnosti.
2. Vedoucí odboru správního provádí na základě požadavku starosty, tajemníka nebo Rady města rozbor stížností a příčin jejich vzniku.
3. Odbor správní je povinen monitorovat plnění lhůt k vyřizování stížností a lhůt k plnění opatření.

XI

Závěrečná ustanovení

1. Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 1.1.2010.
2. Dnem nabytí účinnosti těchto pravidel se ruší pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a podnětů občanů ze dne 25.3.2004.
3. Tato pravidla byla schválena usnesením Rady Města Turnova dne 7.12.2009.

PhDr. Hana Maierová
starosta města