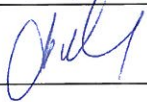

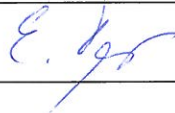


SMĚRNICE

PRAVIDLA EVIDENCE A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PETIC, OZNÁMENÍ A PODNĚTŮ OBČANŮ NA MĚSTSKÉM ÚŘADĚ VALAŠSKÉ KLOBOUKY

ČÍSLO SMĚRNICE
ZE DNE:
ZPRACOVAL
PLATNOST
DATUM VYDÁNÍ
VYDÁVÁ
POČET STRAN
POČET PŘÍLOH

2/2015
8. 4. 2015
Ing. Karel Švach, tajemník MěÚ Valašské Klobouky
od 9. 4. 2015
9. 4. 2015
Rada města Valašské Klobouky
8

SCHVALOVACÍ LIST		Číslo dokumentu:	Číslo Revize: 0.0
Název dokumentu: Pravidla evidence a vyřizování stížností, petic, oznámení a podnětů občanů na městském úřadě Valašské Klobouky			
Účinnost dokumentu			
Platnost: 9. 4. 2015			
	Návrh zpracoval:	Návrh předkládá:	Návrh schvaluje:
Jméno:	Ing. Karel Švach, MPA	Ing. Karel Švach, MPA	Mgr. Eliška Olšáková
Funkce:	Tajemník MěÚ	Tajemník MěÚ	Starostka města
Datum:	1.4. 2015	8.4. 2015	
Podpis:			
Počet výtisků: Dva originály		Komu: Tajemník MěÚ Val. Klobouky Kancelář úřadu	
Elektronická podoba dokumentu: Uložena na serveru ve složce „Veřejné dokumenty – Směrnice“ Pro zaměstnance přístupná na Intranetu v sekci „Závazné normy – směrnice úřadu“			
Poslední revize:			

Rada města Valašské Klobouky schválila dne 8. 4. 2015 usnesením č. 14/385/2015 dle § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, na základě zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, a zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu na základě ustanovení § 175 o vyřizování stížností, směrnici města Val. Klobouky:

ČÁST I.

Článek 1 Obecná část

1. Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti Městského úřadu Valašské Klobouky (dále jen MěÚ), jeho organizačních jednotek (odborné a oddělení úřadu), zaměstnanců města Valašské Klobouky zařazených do MěÚ, Městské policie Valašské Klobouky, při přijímání, evidenci a vyřizování stížností a petic. Tato pravidla doplňují na podmínky města ustanovení zákona.

2. Způsob vyřizování stížností podle této směrnice je stanoven tak, že základní postup zcela odpovídá ustanovení § 175, zák. č. 500/2004 Sb. I v případech, že jde o řešení stížností v rámci samosprávy z oblasti její nevýkonné moci.

3. Při vyřizování petic jak v oblasti samostatné tak i přenesené působnosti se postupuje podle zák. č. 85/1990 Sb. Ve znění pozdějších změn a doplňků.

Článek 2 Základní pojmy

1. Podle této směrnice se za stížnost považuje podání učiněné převážně ve vlastním zájmu fyzické nebo právnické osoby, které mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany (viz § 175 odst. 1 správního řádu – dále SŘ). V případě stížnosti podané skupinou osob budou podle § 154 SŘ platit ustanovení o zastupování (o společném zmocnění a společném zástupci).

2. Za stížnost se nepovažují podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení.

3. Stížností podle § 175 SŘ není podání související výlučně s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými správními orgány nebo se vztahy mezi orgány téhož územního samosprávného celku při výkonu samostatné působnosti (viz § 1 odst. 3 SŘ).

4. Petice je písemné podání obsahující žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu. Náležitosti petice jsou stanoveny zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Podání, byť označené jako petice, které nesplňuje formální náležitosti petice podle citovaného zákona (§ 4 odst. 1 a 2, § 5 odst. 1), bude považováno za stížnost, případně návrh nebo podnět, a takto bude i vyřízena v souladu s částí druhou této směrnice.

ČÁST II.

Článek 3. Přijímání stížností

1. Stížnosti je možno podat písemně nebo ústně do protokolu. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepiše o ní písemný záznam – protokol (viz. § 175 odst.3 SŘ).

2. Písemnou stížnost je možné podat osobně na podatelnu MěÚ v pracovní dny ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence (pošta). Podatelna potvrdí na předloženou kopii (stejnopis) stížnosti její přijetí. Stížnost v elektronické podobě je možné zaslat na adresu podatelna@mu-vk.cz nebo podat na technickém nosiči dat předaném na podatelnu MěÚ v pracovní den ve stanovené pracovní době. V případě pochybností o věrohodnosti stížnosti bude stěžovatel vyzván k jejímu dodatečnému podpisu.

3. O telefonické stížnosti, kterou je oznamována závažná skutečnost se sepiše písemný záznam a předá se neprodleně k vyřízení na podatelnu MěÚ.

4. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího šetření odloží.

5. Stížnosti, které nenáleží do působnosti orgánů města Valašské Klobouky se postoupí příslušnému orgánu do pěti pracovních dnů od jejich obdržení a stěžovatel se o tom vyrozumí.

6. Veškeré stížnosti zaeviduje podatelna MěÚ jako došlou poštu. Datum podacího razítka se považuje za den doručení stížnosti.

7. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, a které věci se týká (viz § 37 odst. 2 SŘ). Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručení, je stížnost kvalifikována jako anonymní.

8. Jestliže stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 10 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu, je vhodné potvrdit pisateli její přijetí. To se netýká stížnosti, která byla podána ústně nebo doručena osobně.

Článek 4 Vyřizování stížností

1. Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena (viz § 37 odst. 1 SŘ). Jestliže se stížnost dotýká několika správních orgánů nebo více věcí, zpracuje podatelna rozbor stížnosti. Rozbor obsahuje stručný popis předmětu stížnosti, subjekt (subjekty) proti kterému směřují, příslušná ustanovení a názvy zákonů nebo jiných právních předpisů a označení správních orgánů, které se věcí zabývaly. Podatelna předá stížnost k vyřízení kompetentnímu odboru nebo oddělení MěÚ. Postup vyřizování stížnosti je součástí spisu.

2. Příjemce řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska správních orgánů, kterých se věc týká (viz § 8 odst. 2 SŘ), vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci (viz § 175 odst. 4

SŘ). Pokud bude obsah stížnosti nasvědčovat tomu, že lze na jejím základě zahájit řízení z moci úřední, může správní orgán postupovat podle ustanovení § 137 SŘ.

3. Při vyřizování stížnosti nelze uplatňovat zajišťovací prostředky (viz § 58 a násl. SŘ). Osoby, které by měly být vyslechnuty při prošetření stížnosti, nejsou povinny vypovídat, záleží jen na nich, zda žádosti správního orgánu vyhoví.

4. Stížnost nebo její část postoupí správní orgán bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud není k vyřízení příslušný. O postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele (viz § 12 SŘ). Správní orgán, kterému byla stížnost postoupena k vyřízení jiným správním orgánem, příjem stížnosti nepotvrzuje.

5. Opakuje-li stěžovatel stížnost, příjemce posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.

6. Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (viz § 6 odst. 1 a 2 SŘ), a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn (viz § 175 odst. 5 SŘ). Totéž platí i pro správní orgán, kterému byla stížnost postoupena z důvodu jeho věcné příslušnosti. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty je vhodné stěžovatele informovat.

7. O výsledku vyřízení správní orgán informuje stěžovatele i osobu, proti které stížnost směřovala.

8. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena (viz § 175 odst. 2 SŘ). Jestliže ale tvrzení obsažená ve stížnosti mohou naplňovat skutkovou podstatu správního deliktu nebo trestného činu, nebude zahájení správního řízení o uložení pokuty nebo jiné sankce za takové jednání, či iniciování zahájení řízení o uložení příslušné sankce v takovém případě, pokládáno za postup správního orgánu, který je stěžovateli v důsledku podání stížnosti na újmu.

9. Ve vyřízené stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení správní orgán uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá.

10. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.

11. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

12. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti (viz § 178 SŘ).

Článek 5

Evidence stížností

1. Stížnosti se evidují v elektronické podobě – spisová služba.
2. Evidenci stížností je vedena na podatelně MěÚ Val. Klobouky.
3. Evidence obsahuje následující údaje a doklady:
 - číslo jednací,
 - datum přijetí stížnosti,
 - označení stěžovatele (jméno nebo název, jeho trvalý pobyt nebo sídlo, adresu pro doručování),
 - předmět stížnosti,
 - označení orgánu, který stížnost postoupil,
 - údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení,
 - vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
 - datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.
4. O výsledku a způsobu vyřízení stížnosti je v plné míře informován tajemník MěÚ Val. Klobouk.

Článek 6

Ochrana osobnosti a osobních údajů

1. Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
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, zejména jeho ustanovení § 5 a § 11.

Článek 7

Výroční zpráva

Zaměstnanci podatelny vypracují na základě vedené evidence stížností výroční právu MěÚ o vyřizování stížností. Výroční zpráva musí být zpracována a předložena k projednání radě města Valašské Klobouky nejpozději do konce února následujícího roku.

ČÁST III.

Článek 8

Petice

Podávání a vyřizování peticí je upraveno zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Tato směrnice upravuje ve smyslu § 7 citovaného zákona způsob přijímání, projednávání a vyřizování petic adresovaných orgánům města Valašské Klobouky.

Článek 9

Přijímání petic

1. Petici je možno podat na podatelnu MěÚ v pracovní den ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence. Podatelna na požádání potvrdí na předloženou kopii petice její přijetí.

2. Požádá-li autor petice nebo zástupce petičního výboru o osobní jednání, jeho žádosti se vyhová. Osobní jednání ve věcech peticí vede zpravidla starosta města Valašské Klobouky nebo místostarosta.

3. Nepatří-li věc do působnosti orgánů města, musí být petice do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení postoupena příslušnému orgánu a ten, kdo ji podal o tom vyrozuměn.

Článek 10

Projednávání a vyřizování petic

1. Petice projednává a vyřizuje případně zabezpečuje jejich vyřízení rada města Valašské Klobouky.

2. Odbor vnitřních věcí připraví podklady pro projednání a vyřízení petice.

3. Petice se považuje za vyřízenou, jakmile je po jejím posouzení a projednání přijato k jejímu obsahu stanovisko, případně přijato opatření a je zaslána odpověď (stanovisko) tomu, kdo petici podal (sestavil).

Článek 11

Evidence petic

1. Evidují se všechny podané petice, evidenci peticí vede odbor vnitřních věcí. Evidence obsahuje následující údaje a doklady:

- datum podání petice,
- jméno, příjmení a bydliště (název a sídlo) petenta nebo zástupce petičního výboru,
- předmět petice,
- datum vyřízení petice,
- způsob vyřízení petice (odkaz na usnesení rady města),
- originál petice a kopii odpovědi na petici.

2. Podatelna MěÚ originál každé doručené petice předá bezodkladně odboru vnitřních věcí a kopii starostovi města.

Článek 12

Výroční zpráva

Odbor vnitřních věcí zpracovává na základě vedené evidence peticí výroční zprávu MěÚ o vyřizování peticí, která je samostatnou součástí výroční zprávy o vyřizování stížností.

Článek 13
Závěrečné ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 9. 4. 2015

		
.....	
Mgr. Eliška Olšáková starostka		Ing. Karel Švach tajemník