



Poznámka: Zveřejněna je pouze upravená verze dokumentu z důvodu dodržení přiměřenosti rozsahu zveřejňovaných osobních údajů podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění. Osobní údaje jsou v souladu s § 16, § 17 a § 95 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích v platném znění.

bod jednání číslo

**9**

## **Příspěvek do 7. schůze Rady města Kuřimi konané dne 14.03.2018**

### **Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností č. P1/2018/RM**

Obsah materiálu:                      Důvodová zpráva  
    A - pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Materiál předkládá:                Ing. Karel Torn CSc. - tajemník

Materiál zpracoval:                Ing. Silvie Ondrášková - interní auditor

#### **Důvodová zpráva:**

Radě města Kuřimi jsou předkládány nové Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností.

Město Kuřim má platná Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, která byla schválena dne 5. 4. 2006 usn. č. 139/2006. Oproti těmto pravidlům byly v novém návrhu upraveny především následující skutečnosti:

- vzhledem ke změnám v organizační struktuře úřadu byla agenda stížností přesunuta z odboru správního a vnitřních věcí na oddělení přestupků,
- byla změněna lhůta pro vyřízení stížnosti na 60 dnů ode dne doručení stížnosti (odpovídá to lhůtě pro vyřízení stížnosti dle §175 správního řádu).

Povinnost stanovit pravidla pro přijímání a vyřizování stížností vychází z § 102 odst. 2 písm. l zákona o obcích.

#### **Návrh na usnesení:**

**RM s c h v a l u j e** Pravidla Rady města Kuřimi č. P1/2018/RM Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností.

Termín plnění: 15. 3. 2018 (KÚ)

## **Pravidla Rady města Kuřimi č. P1/2018/RM**

# **PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

### **Článek I. Obecná ustanovení**

1. Tato Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností (dále jen „Pravidla“) vydává v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, Rada města Kuřimi.
2. Účelem těchto Pravidel je stanovit jednotný postup pro přijímání a vyřizování stížností na Městském úřadě v Kuřimi (dále jen „městský úřad“).
3. Při přijímání a vyřizování stížností proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu ve věcech v přenesené působnosti, jakož i v záležitostech samostatné působnosti, při kterých se postupuje podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, se postupuje podle ustanovení § 175 a dle části čtvrté správního řádu (dále jen „správní řád“). V takovém případě mají dotčené osoby dle správního řádu 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), případně v jiném zvláštním zákoně není upraven jiný postup pro její vyřízení.
4. Pokud se v těchto Pravidlech mluví o „příjemci stížnosti“, rozumí se jím osoba, která je zodpovědná za vyřízení stížnosti ve smyslu těchto Pravidel a z hlediska funkční příslušnosti.

### **Článek II. Pojem stížnost**

1. Stížností se rozumí podání, které vyjadřuje nespokojenost s určitou osobou nebo stavem a týká se osobních zájmů osoby, která je učinila. Pro posouzení, zda se jedná o stížnost, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho označení.
2. Stížností nejsou podání ve správním řízení nebo v řízení o správě daní a poplatků, ani petice, pro jejichž vyřizování platí pravidla pro vyřizování peticí.
3. Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech.
4. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká.

### **Článek III. Přijímání stížností**

1. Stížnosti v písemné podobě se podávají na podatelně městského úřadu. Pracovnice podatelny označí stížnost číslem jednacím z IS GINIS - USU a postoupí ji příslušnému vedoucímu odboru k prošetření a v kopii na vědomí tajemníkovi městského úřadu. Vedoucí odboru originál stížnosti neprodleně (do dvou pracovních dnů) předá

pracovníkovi odboru kanceláře úřadu - oddělení přestupků, který ji zaeviduje do centrální evidence stížností.

2. Ústní stížnost je možné podat osobně v pracovní dny na městském úřadě ve stanovené úřední době. Stěžovatele s ústním podáním přijímají a jednají s nimi zejména vedoucí odborů městského úřadu nebo tajemník městského úřadu. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned, se sepíše, pokud o to stěžovatel požádá, písemný záznam, jinak se podateli doporučí, aby podání učinil sám písemně. Při vyřizování ústní stížnosti, o které je sepsán písemný záznam, se dále postupuje obdobně jako u stížností podaných písemně.
3. Stížnosti je možné podávat také v elektronické podobě prostřednictvím veřejné datové sítě podepsané zaručeným elektronickým podpisem na elektronickou adresu podatelny městského úřadu ([epodatelna@kurim.cz](mailto:epodatelna@kurim.cz)).
4. Podání stížnosti učiněné pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití podpisu, musí být potvrzeno písemně nebo ústně do protokolu do 5 dnů (ust. § 37 odst. 4 správního řádu). V případě, že stížnost není potvrzena jak výše uvedeno tj. do 5 dnů, tak se stížnost zaeviduje do centrální evidence stížností a odloží.
5. Stížnost lze podat také prostřednictvím datové schránky. Takové podání stížnosti nemusí být podepsáno a nevyžaduje postup dle ust. § 37 odst. 4 správního řádu.
6. Podání stížnosti v elektronické podobě se považuje podle této směrnice za písemné podání a pracovnice podatelny provedou zápis stížnosti do evidence došlé pošty a poté odešlou stížnost odboru příslušnému k vybavení stížnosti.
7. Pokud stížnost neobsahuje náležitosti umožňující její vyřízení, je nutné pomoci stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzvat k jejich odstranění a poskytnout mu k tomu přiměřenou lhůtu (lhůtu lze stanovit maximálně do 10 dnů od doručení). Současně je nutné poučit stěžovatele, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se příjemce dále nebude zabývat.
8. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní, zapíše se do centrální evidence stížností a odloží se.
9. Jestliže obsah stížnosti nespadá do kompetence městského úřadu ani jiného správního orgánu města sdělí příjemce stížnosti stěžovateli případné postoupení stížnosti k prošetření jinému subjektu. Taková stížnost musí být postoupena příslušnému orgánu do 5 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti.
10. Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána městskému úřadu pouze na vědomí, se zaeviduje do centrální evidence stížností na odboru kancelář úřadu – oddělení přestupků a uloží se bez vyrozumění stěžovatele.
11. Pokud z podané stížnosti budou vyplývat závažné skutečnosti, musí být neprodleně informován tajemník městského úřadu, v případě jeho nepřítomnosti vedoucí oddělení přestupků, který rozhodne o dalším postupu při jejím vyřizování.

#### **Článek IV. Evidence stížností**

Odbor kancelář úřadu – oddělení přestupků městského úřadu vede centrální evidenci všech stížností podaných na městský úřad v písemné a elektronické podobě. Evidence všech podaných stížností musí být vedena tak, aby obsahovala následující základní údaje:

- pořadové číslo stížnosti z centrální evidence stížností,
- číslo jednací přidělené podatelnou,
- datum přijetí stížnosti,
- jméno a příjmení nebo název a adresu trvalého pobytu nebo sídla stěžovatele nebo adresu pro doručování,
- stručný předmět stížnosti,
- kdy a komu byla stížnost, případně její část, předána k vyřízení, případně postoupena,
- vyhodnocení důvodnosti stížnosti (nedůvodná, důvodná nebo částečně důvodná),
- výsledek šetření stížnosti,
- opatření přijatá a realizovaná na základě výsledku šetření stížnosti,
- datum vyrozumění stěžovatele o přijetí a způsobu vyřízení stížnosti,
- v případě, že se jedná o opakovanou stížnost, číslo stížnosti z centrální evidence stížností, se kterou opakovaná stížnost souvisí.

#### **Článek V. Vyřizování stížností a lhůty**

1. Příjemce stížnosti řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené.
2. Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížnosti odpovídají vedoucí odborů, v jejichž působnosti je stížnost vyřizována.
3. Odpověď na stížnost zpracovává zpravidla vedoucí odboru nebo jím pověřený pracovník. O odeslání odpovědi stěžovateli informuje pracovník vyřizující stížnost neprodleně odbor kancelář úřadu – oddělení přestupků k zajištění záznamu o této skutečnosti v centrální evidenci stížností.
4. Stížnosti, které jsou adresovány starostovi nebo místostarostovi, jsou vyřizovány tím odborem, kterému z rozhodnutí výše uvedených osob budou předány k vyřízení. Výjimku tvoří ty případy, kdy uvedené osoby zvolí, s ohledem na obsah a závažnost stížnosti, jiný postup (např. postoupení Policii ČR, státnímu zastupitelství, apod.).
5. O tom, který odbor bude prošetřovat stížnosti adresované orgánům samosprávy (radě města, zastupitelstvu, výborům a komisím), rozhodne starosta. Návrh odpovědi na stížnosti bude vypracován odborem, který bude stížnost prošetřovat a předložen starostou nebo místostarostou k projednání v příslušném orgánu samosprávy. Za odeslání odpovědi stěžovateli zodpovídá příslušný odbor.
6. U stížností se širší problematikou, kdy do šetření je potřeba zapojit více odborů, koordinuje vlastní šetření tajemník městského úřadu. Může tímto pověřit vedoucího

oddělení přestupků, popřípadě vedoucího odboru, do jehož kompetence spadá podstatná část stížnosti a který zodpovídá za úplné a kvalitní vyřízení takové stížnosti.

7. Zprávy stěžovatelům podepisuje:

- starosta, pokud je stížnost adresovaná zastupitelstvu, radě nebo starostovi nebo její obsah směřuje k jejich činnosti, k činnosti orgánů zastupitelstva nebo rady, případně k činnosti tajemníka městského úřadu,
- tajemník městského úřadu, pokud její obsah směřuje k činnosti vedoucích odborů nebo určitého odboru jako celku,
- příslušný vedoucí odboru v ostatních případech.

8. Pro vyřízení stížností jsou na městském úřadě stanoveny tyto lhůty, které začínají běžet dnem doručení na městský úřad:

- **do 30 dnů** – musí být vyřízeny stížnosti, které není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě vyjádření jiné organizace,
- **do 60 dnů** – musí být vyřízeny všechny ostatní stížnosti.

9. Lhůtu 60 dnů pro vyřízení lze překročit jen ve výjimečných a v odůvodněných případech, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, a to se souhlasem tajemníka městského úřadu, který stanoví konečný termín vyřízení.

10. O prodloužení termínu žádá písemně vedoucí odboru šetřící stížnost s uvedením důvodů, pro které je nutné termín prodloužit. Příslušný odbor neprodleně sdělí stěžovateli důvody prodloužení termínu šetření s uvedením konečného termínu vyřízení.

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

12. 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 vhodným způsobem informuje stěžovatele.

13. Jedná-li se o opakovanou stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti, není nutno potvrzovat její příjem ani ji prošetřovat. Stěžovatel bude v souladu s těmito Pravidly o této skutečnosti písemně informován.

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

15. Po vyřízení stížnosti se na odbor kancelář úřadu – oddělení přestupků předá originál odpovědi stěžovateli. Originál spisového materiálu týkajícího se vyřízené stížnosti zůstává na odboru kancelář úřadu – oddělení přestupků.

## **Článek VI. Kontrola stavu vyřizování stížností**

1. Odbor kancelář úřadu – oddělení přestupků kontroluje formální správnost vyřízení stížností jednotlivými odbory a dodržení zákonné nebo stanovené lhůty.
2. Vedoucí odborů a tajemník městského úřadu provádí kontroly plnění opatření uložených při vyřizování stížností a v případě neplnění vyvozují příslušné sankce proti osobám, které jsou zodpovědné za jejich nesplnění.
3. Odbor kancelář úřadu – oddělení přestupků zpracuje podle podkladů centrální evidence stížností 1x ročně analýzu stížností, kterou předloží tajemníkovi městského úřadu k projednání v radě města, včetně rozboru kontrolních zjištění týkajících se dodržování postupu stanoveného těmito Pravidly. Zpráva do rady města se předkládá do 31.01. se stavem k 31.12. předchozího roku.

## **Článek VII. Závěrečná ustanovení**

1. Postupem uvedeným v těchto Pravidlech není dotčena možnost, aby Zastupitelstvo města Kuřimi pověřilo Kontrolní výbor Zastupitelstva města Kuřimi ve smyslu § 119 odst. 3 písm. c) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, kontrolou vyřizování stížností v jakémkoliv stádiu. Odbor, který stížnost vyřizuje, je povinen kontrolnímu výboru poskytnout potřebné materiály a součinnost v požadovaném rozsahu.
2. Za dodržování těchto Pravidel odpovídá tajemník městského úřadu a vedoucí jednotlivých odborů městského úřadu.
3. Za aktualizaci Pravidel odpovídá radě města vedoucí oddělení přestupků.
4. Tato Pravidla byla schválena usnesením Rady města Kuřimi č. **139/2006** dne **5. 4. 2006**.
5. Dnem účinnosti těchto Pravidel se zrušují Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, schválená Radou města Kuřimi dne 05.04.2006 usn. č. 139/2006.
6. Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem **15.03.2018**.

V Kuřimi

Mgr. Ing. Drago Sukalovský v. r.  
starosta

PaedDr. David Holman v. r.  
místostarosta