



Poznámka: Zveřejněna je pouze upravená verze dokumentu z důvodu dodržení přiměřenosti rozsahu zveřejňovaných osobních údajů podle nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů a aplikačních zákonů ČR).

Nejsou dotčena práva podle § 16 odst. 2 písm. e) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) oprávněných osob uvedených v § 16 a § 17 téhož zákona.

bod jednání číslo

14

Příspěvek do 32. schůze Rady města Kuřimi konané dne 11.11.2020

Vnitřní směrnice č. S5/2020/RM Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Obsah materiálu: Důvodová zpráva
 A - pravidla finální

Materiál předkládá: Ing. Karel Torn CSc. - tajemník

Materiál zpracoval: Ing. Silvie Ondrášková - interní auditor

Vedoucí odboru:

Důvodová zpráva:

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

Město Kuřim má v současné době platná Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností č. P1/2018/RM, která byla schválena dne 14.03.2020 usn. č. 127/2018.

Radě města Kuřimi jsou předkládány ke schválení aktualizovaná Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností č. S5/2020/RM.

Oproti těmto pravidlům jsou v novém návrhu doplněny a upřesněny především následující skutečnosti:

- je vymezena závaznost tohoto vnitřního předpisu jak pro členy orgánů města, tak pro zaměstnance Městského úřadu Kuřim, a také nově pro zaměstnance zařazené do Městské policie Kuřim (Čl. 1),
- je podrobněji vymezen výklad pojmu stížnost (Čl. 2),
- jsou upřesněny požadavky na formální obsah stížnosti - identifikační údaje stěžovatele (Čl. 2 odst. 7),
- je uvedena povinnost pracovníků podatelny předat stížnost po jejím obdržení také vedoucímu oddělení přestupků (Čl. 3).

Návrh na usnesení:

**RM
s c h v a l u j e**

vnitřní směrnici Rady města Kuřimi č. S5/2020/RM Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností s



Město Kuřim

účinností od 01.12.2020.

Termín plnění: 16.11.2020

Zodpovídá: Ing. Silvie Ondrášková - interní auditor

Vnitřní směrnice Rady města Kuřimi č. **S5/2020/RM**

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Článek 1 Obecná ustanovení

1. Tato Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností (dále jen „Pravidla“) vydává v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. l) zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů Rada města Kuřimi.
2. Účelem těchto Pravidel je stanovit jednotný postup pro přijímání, evidenci, projednávání a vyřizování stížností na Městském úřadě v Kuřimi (dále jen „městský úřad“).
3. 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.
4. Tato pravidla jsou závazná pro všechny členy orgánů města Kuřimi a zaměstnance města Kuřimi zařazené do městského úřadu a Městské policie Kuřim.

Článek 2 Pojem stížnost

1. Stížností se rozumí podání, jímž se fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen „stěžovatel“) obracejí na orgány města ve věci ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů, kterými upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do jejich působnosti nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu.
2. Za stížnost se pro účely těchto pravidel považují:
 - a) stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, ve smyslu ustanovení § 175 zák. č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „správní řád“), neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany,
 - b) ostatní stížnosti (mimo působnost správního řádu), sloužící k ochraně zájmů stěžovatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města.
3. Stížností není podání ve správním řízení nebo v řízení o správě daní a poplatků, ani petice, pro jejichž vyřizování platí Pravidla Rady města Kuřimi pro vyřizování petic.
4. Stížností není podání na postup při vyřizování žádosti o informace dle zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. V případě těchto stížností se postupuje dle § 16a zák. č. 106/1999 Sb.
5. Pro posouzení, zda se jedná o stížnost, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho označení.
6. Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech.
7. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká a co se navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti své jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu,

popřípadě jinou adresu pro doručování a podpis. Právnícká osoba uvede ve stížnosti svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování, včetně uvedení jména, příjmení a funkce toho, kdo je oprávněn právníckou osobu zastupovat.

Článek 3 **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 neprodleně příslušnému vedoucímu odboru k prošetření a v kopii na vědomí tajemníkovi městského úřadu a vedoucímu oddělení přestupků.
2. Pracovník oddělení přestupků stížnost neprodleně (nejpozději do dvou pracovních dnů) zaeviduje do centrální evidence stížností.
3. 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.
4. Stížnosti je možné podávat také v elektronické podobě prostřednictvím veřejné datové sítě podepsané uznávaným elektronickým podpisem na elektronickou adresu podatelny městského úřadu (epodatelna@kurim.cz).
5. Podání stížnosti učiněné pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím 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 je uvedeno výše, tj. do 5 dnů, tak se stížnost zaeviduje do centrální evidence stížností a odloží se.
6. Stížnost lze podat také prostřednictvím datové schránky. Takové podání stížnosti nemusí být podepsáno a nevyžaduje postup dle ust. § 37 odst. 4 správního řádu.
7. 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, tajemníkovi městského úřadu a vedoucímu oddělení přestupků.
8. 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.
9. Pokud stěžovatel neuvede identifikační údaje o své osobě, je taková stížnost kvalifikována jako anonymní, zapíše se do centrální evidence stížností a odloží se.
10. 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.

11. 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.
12. 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 4 **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:

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

Článek 5 **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. Z účasti na vyřízení stížnosti jsou vyloučeni ti zaměstnanci, u nichž vzhledem k poměru k osobě stěžovatele nebo k předmětu stížnosti lze mít důvodné pochybnosti o jejich nepodjatosti.
 8. Ten, kdo stížnost vyřizuje, je povinen seznámit s jejím obsahem osobu, proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje k vyřízení stížnosti nezbytné.
 9. 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.
 10. 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.
 11. 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.
 12. 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.
 13. 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.
 14. 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.
 15. 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.
 16. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.
 17. 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 6

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 7

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. Dnem účinnosti těchto Pravidel se zrušují Pravidla Rady města Kuřimi č. P1/2018/RM Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, schválená Radou města Kuřimi dne 14.03.2018 usn. č. 127/2018.
5. Tato Pravidla byla schválena usnesením Rady města Kuřimi č. **xxx/2020** dne **xx.xx.2020**.
6. Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem **1.12.2020**.

V Kuřimi

Mgr. Ing. Drago Sukalovský
starosta

Ing. Petr Ondrášek
1. místostarosta