



PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Část I. Obecná ustanovení

Čl. 1 Úvodní ustanovení

- 1.1. Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen stěžovatel) mají právo obracet se na orgány Města Kojetín (včetně správních orgánů), organizace zřízené nebo založené Městem Kojetín a na organizační složky Města Kojetín se stížnostmi týkajícími se záležitostí spadajícími do jejich působnosti.
- 1.2. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- 1.3. Rada Města Kojetín v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) z.č. 128/2000 Sb., O obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, stanovuje pravidla pro vyřizování stížností v záležitostech spadajících do působnosti Města Kojetín a zajišťovaných MěÚ Kojetín, organizačními složkami Města Kojetín, orgány Města Kojetín včetně Městské policie Kojetín, příspěvkovými organizacemi zřízenými Městem Kojetín a f. Technis Kojetín, spol. s r.o.
- 1.4. Při vyřizování stížností dotčených osob proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu se dále postupuje v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

Čl. 2 Vymezení pojmů

- 2.1. Stížností se pro účely těchto pravidel rozumí podání, kterým se stěžovatel domáhá ochrany svých i domnělých práv a oprávněných zájmů, u stížností podle § 175 správního řádu pak takové podání, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu.
- 2.2. Důvodnou stížností je taková, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že došlo k narušení práv a oprávněných zájmů stěžovatele, případně že správní orgán použil nesprávný postup nebo se úředníci vůči stěžovateli nevhodně chovali.
- 2.3. Anonymní stížností se rozumí taková, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele (jméno, příjmení, název, adresa trvalého pobytu nebo adresa pro doručování, sídlo organizace a podpis stěžovatele), dále stížnost zasláná elektronickou poštou bez zaručeného elektronického podpisu, pokud nebyla následně (na vyzvání příjemce stížnosti) doplněna o identifikační údaj.

Část II. Stížnosti podle zákona č.500/2004 Sb., správní řád

Čl. 3 Uplatnění § 175 správního řádu (dále jen SŘ)

- 3.1. Ustanovení § 175 SŘ se uplatní pouze za předpokladu, že je dána zároveň působnost podle § 1 SŘ, tedy jestli se jedná o postup orgánů moci výkonné, orgánů územních samosprávných celků a jiných orgánů, právnických a fyzických osob za předpokladu, že vykonávají působnost v oblasti veřejné správy.

- 3.2. Institut stížností podle § 175 SŘ se použije jak na postup podle § 9 a násl. SŘ (tedy na správní řízení), ale také při všech úkonech části čtvrté, páté a šesté SŘ. Obdobně se tento institut použije i při provádění jiných úkonů (tedy např. při poskytování vyjádření, provádění ověřovacích úkonů (§ 177 odst. 2 SŘ).
- 3.3. Stížností podle § 175 SŘ není podání související výlučně s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými správními orgány nebo se vztahy mezi orgány Města Kojetín při výkonu samostatné působnosti.
- 3.4. Samotné vyřizování stížností je postupem dle části čtvrté SŘ (§ 154 a násl.).

Čl. 4

Předmět a příjem stížností

4.1. Subjekty oprávněné k podání stížnosti

- 4.1.1. Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen stěžovatel), v případě stížnosti podané skupinou osob platí ustanovení SŘ o zastoupení (o společném zmocněnci a společném zástupci).

4.2. Předmět stížnosti

- 4.2.1. Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li SŘ jiný prostředek ochrany.

4.3. Příjem stížnosti

- 4.3.1. Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení (jednotlivé odbory MěÚ Kojetín – viz organizační řád MěÚ).
- 4.3.2. Stížnost je možno zaslat poštou, elektronickou poštou – prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, doručit osobně na podatelnu MěÚ Kojetín nebo doručit přímo příslušnému odboru.

4.4. Způsob podání stížnosti

- 4.4.1. Stížnost lze podat písemně nebo ústně do protokolu (ústně do protokolu pouze na příslušném odboru MěÚ). Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný záznam – protokol (viz § 175 odst. 3 SŘ).

4.5. Náležitosti stížnosti

- 4.5.1. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká (viz § 37 odst. 2 SŘ).
- 4.5.2. Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání (viz § 37 SŘ), umožňující její vyřízení, pomůže správní orgán stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu přiměřenou lhůtu (viz §37 odst. 3 SŘ). Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se dále nebude zabývat (viz § 42 SŘ).

Čl. 5

Vyřizování stížností

5.1. Příslušnost k vyřízení stížnosti

- 5.1.1. Příslušným vyřízením stížnosti je správní orgán, který vede řízení.
- 5.1.2. U stížnosti na chování vedoucího odboru stížnost prošetří tajemník MěÚ.

5.2. Postoupení stížnosti

- 5.2.1. Stížnost nebo její část postoupí správní orgán bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud není sám k vyřízení příslušný.
- 5.2.2. O postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele (viz § 12 SŘ).

5.3. Způsob vyřízení, opatření k nápravě

- 5.3.1. Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla správnímu orgánu zaslána pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez dalšího vyřizování.
- 5.3.2. Anonymní stížnost se zaeviduje a dále nevyřizuje.
- 5.3.3. 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 orgánů, kterých se věc týká (§ 8 odst. 2 SŘ), vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci (§ 175 odst.4 SŘ).
- 5.3.4. Při vyřizování stížností nelze uplatňovat zajišťovací prostředky (§ 58 a násl. SŘ). Osoby, které by měly být vyslechnuty, nejsou povinny vypovídat.
- 5.3.5. Opakuje-li stěžovatel stížnost, příjemce posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod se stížností opakovaně zabývat.

- 5.3.6. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě.
- 5.3.7. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele (uvede, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná a uvede, o jaké skutečnosti, příp. právní předpisy toto své tvrzení opírá).
- 5.3.8. O výsledku vyřízení správní orgán informuje i osobu, proti které stížnost směřovala.
- 5.3.9. Jedná-li se o (nedůvodnou) neoprávněnou stížnost, považuje se za vyřízenou, jakmile byl po jejím prošetření stěžovatel písemně vyrozuměn o závěru šetření.
- 5.3.10. Jedná-li se o částečně důvodnou (oprávněnou) stížnost nebo o oprávněnou stížnost, považuje se za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných nedostatků a stěžovatel byl o tomto vyrozuměn.
- 5.3.11. 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 (§ 178 SR).

5.4. Lhůty k vyřízení stížnosti

- 5.4.1. Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení.
- 5.4.2. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn.
- 5.4.3. Stanovenou lhůtu lze překročit jedině tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty je stěžovatel předem informován.

Část III. Ostatní stížnosti

Čl. 6 Příjem stížností

6.1. Příjem stížností

- 6.1.1. Stížnosti přijímají:
 - Město Kojetín – podatelna MěÚ (veškeré stížnosti), jednotlivé odbory MěÚ (stížnosti spadající do kompetence daného odboru, sekretariát starosty (stížnosti spadající do kompetence tajemnice MěÚ, starosty a místostarosty města)
 - jednotlivá zařízení a organizace zřízené nebo založené Městem Kojetín (školy a školská zařízení, MěKS, Pečovatelská služba, Městská policie, HS polikliniky Kojetín, Technis Kojetín, spol. s r.o.
- 6.1.1. Subjekty uvedené v bodu 6.1.1. jsou povinny stížnost přijmout, zaevidovat a v souladu s těmito pravidly vyřídit.

6.2. Způsob podání stížnosti

- 6.2.1. Stížnost může stěžovatel podat ústně a nebo písemně.
- 6.2.2. V případě, že je stížnost podána ústně (možno podat u všech organizací a zařízení uvedených v bodě 6.1.1. mimo podatelny MěÚ Kojetín), provede příslušný pracovník záznam o přijetí stížnosti, a to i v případech, kdy je stížnost podána ústně vyřízena ihned nebo je dále šetřena. Záznam podepíše stěžovatel a pracovník, který stížnost zapsal.
- 6.2.3. Písemnou stížnost je možno předat osobně subjektům uvedeným v bodě 6.1.1. , zaslat poštou, případně elektronickou poštou – avšak pouze se zaručeným elektronickým podpisem.

6.3. Náležitosti stížnosti

- 6.3.1. K zabezpečení rychlého a efektivního prošetření stížnosti a sjednání nápravy doporučujeme u stížnosti uvést: komu je stížnost adresována, na co (koho) si stěžovatel stěžuje, datum, jméno (jména), příjmení, adresu trvalého pobytu, název organizace, sídlo organizace (případně jiný údaj – adresu pro doručování, telefon, e-mail) stěžovatele, popis události (skutečností), které vedou k podání stížnosti a podpis stěžovatele.
- 6.3.2. Požádá-li stěžovatel, aby při prošetřování, případně projednávání stížnosti nebylo jeho jméno (název) uváděno, postupuje se dále při vyřízení stížnosti bez uvádění bližší identifikace stěžovatele.

Čl. 7

Vyřizování stížností

7.1. Příslušnost k vyřízení stížnosti

- 7.1.1. Starosta města Kojetín (místostarosta města) je příslušný k vyřízení stížností na ředitele příspěvkových organizací, vedoucí organizačních složek, velitele MP, tajemníka MěÚ a jednatele fy Technis Kojetín, spol. s r.o.
 - 7.1.2. Tajemník MěÚ Kojetín je příslušný k vyřízení stížností na činnost vedoucích odborů MěÚ a na činnost odboru jako celku.
 - 7.1.3. Vedoucí odboru MěÚ Kojetín je příslušný k vyřízení stížnosti na činnost zaměstnanců Města Kojetín zařazených v daném odboru a k vyřízení stížností podle náplně činnosti odboru – viz organizační řád MěÚ.
 - 7.1.4. Ředitel příspěvkové organizace zřízené Městem Kojetín je příslušný k vyřízení stížnosti týkající se činnosti organizace a jejich zaměstnanců.
 - 7.1.5. Jednatel fy Technis, spol. s r.o. je příslušný k vyřízení stížností týkajících se činnosti firmy a jejich zaměstnanců.
 - 7.1.6. Vedoucí organizační složky Města Kojetín a velitel MP je příslušný k vyřízení stížností týkajících se činnosti zařízení a zaměstnanců v něm zařazených.
- 7.2. Za rychlé a objektivní vyřízení stížností, včetně řádné evidence o způsobu vyřízení odpovídá dle příslušnosti k projednání stížnosti: ředitel příspěvkové organizace, jednatel společnosti, vedoucí organizační složky, velitel MP, tajemník úřadu, starosta města, vedoucí jednotlivých odborů.

7.3. Postoupení stížnosti

- 7.3.1. Stížnost doručená příspěvkové organizaci, organizační složce, Městské policii, firmě Technis Kojetín, spol. s r.o. a směřovaná vůči řediteli organizace, vedoucímu organizační složky, veliteli MP nebo jednatele společnosti bude neprodleně – do 10 dnů od doručení postoupena Městu Kojetín, k rukám starosty města.
- 7.3.2. Stížnost doručená odboru MěÚ a směřovaná vůči vedoucímu odboru bude neprodleně – tentýž pracovní den postoupena tajemníkovi MěÚ.
- 7.3.3. Písemnost, která je sice označena jako stížnost, ale je jiným podáním (např. oznámením o přestupku), je do 10 dnů od doručení postoupena příslušnému odboru MěÚ, dle organizačního řádu MěÚ.
- 7.3.4. Stížnost, která se nevztahuje k působnosti Města Kojetín a není tedy v kompetenci Města Kojetín ji řešit, vrátí její příjemce neprodleně – max. do 10 dnů od doručení stěžovateli a to s uvedením doporučeného postupu k řešení stížnosti (je-li takovýto postup příjemci stížnosti znám).
- 7.3.5. O postoupení stížnosti (s uvedením důvodů postoupení) vyrozumí příjemce stížnosti stěžovatele a to současně s postoupením stížnosti.

7.4. Způsob vyřízení stížnosti, opatření k nápravě

- 7.4.1. Prošetřování stížností musí být prováděno hospodárně a prošetřeny musí být všechny body stížnosti. Způsob volí odpovědná osoba podle typu stížnosti.
- 7.4.2. Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, je při prošetření stížnosti vyslyšen stěžovatel i osoby, vůči kterým stížnost směřuje, případně je provedeno místní šetření.
- 7.4.3. O ústních jednáních a místních šetřeních při vyřizování stížností se sepiše protokol, který obsahuje:
 - jména a příjmení všech zúčastněných, včetně dalších identifikací, datum a místo jednání, předmět jednání, stručný a výstižný popis jednání, dohodnutý závěr jednání. S protokolem se všichni přítomní seznámí a tento podepíší (případně je uveden záznam o odmítnutí podepsání protokolu).
- 7.4.4. Jedná-li se o (nedůvodnou) neoprávněnou stížnost, považuje se za vyřízenou, jakmile byl po jejím prošetření stěžovatel písemně vyrozuměn o závěru šetření.
- 7.4.5. Jedná-li se o částečně důvodnou (oprávněnou) stížnost nebo o oprávněnou stížnost, považuje se za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných nedostatků a stěžovatel byl o tomto vyrozuměn.
- 7.4.6. Osoba příslušná k vyřízení stížnosti (viz 7.1.) je povinna neprodleně po prošetření stížnosti provést potřebná opatření k odstranění zjištěných nedostatků a zajistit, aby se již neopakovaly.
- 7.4.7. U opakovaných stížností příslušná osoba prověří, zda původní stížnost byla vyřízena správně a neobsahuje-li nová stížnost nové skutečnosti, není nutno stížnost opětovně prošetřovat. O zjištění se stěžovatel vyrozumí.
- 7.4.8. O způsobu vyřízení stížnosti se informuje jak stěžovatel, tak osoba, vůči které stížnost směřovala.
- 7.4.9. Anonymní stížnosti se pouze zaevidují a dále se neprošetřují.
- 7.4.10. Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána pouze na vědomí se zaeviduje a dále nevyřizuje.

7.5. Lhůty k vyřízení stížností

- 7.5.1. Stížnost se postupuje ve lhůtě do 10 dnů od doručení stížnosti (viz 7.3.).

- 7.5.2. Stížnost, která je prošetřována, musí být vyřízena do 60 dnů. Ve výjimečných případech může být tato lhůta prodloužena se souhlasem starosty města. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel předem informován.

Část IV. Společná a závěrečná ustanovení

Čl. 8

Evidence stížností

8.1. Evidence stížností vedou: příspěvkové organizace zřízené Městem Kojetín, organizační složky Města Kojetín, Městská policie Kojetín, Technis Kojetín, spol. s r.o., jednotlivé odbory MěÚ Kojetín, sekretariát starosty města Kojetín.

8.2. Evidence stížností obsahuje:

- číslo jednací
- datum přijetí stížnosti
- jméno (případně jména), příjmení nebo název a adresu trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele anebo adresu pro doručování
- označení orgánu, který stížnost postoupil
- předmět stížnosti
- údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení
- vyhodnocení důvodnosti stížnosti - výsledek šetření
- opatření k nápravě
- termín vyřízení stížnosti – tzn. termín vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení
- termín splnění přijatých opatření
- kontrola plnění přijatých opatření (datum a zjištění)

8.3. Způsob vedení evidence stížností: evidence je vedena v písemné (případně i v elektronické podobě), v rámci MěÚ Kojetín je vedena současně centrální elektronická evidence stížností (společná pro všechny odbory MěÚ, sekretariát starosty města a tajemníci MěÚ).

Čl. 9

Kontrola

- 9.1. Kontrolu dodržování Pravidel pro vyřizování stížností provádí pracovník kontroly MěÚ, dle pokynů tajemníka MěÚ a kontrolní výbor ZM dle svého plánu prováděných kontrol.
- 9.2. Osoba příslušná k vyřízení stížnosti je povinna následně kontrolovat plnění uložených opatření a z jejich neplnění vyvozovat vůči odpovědným osobám přiměřené následky.
- 9.3. Osoby příslušné k vyřízení stížností (viz 7.1.) předkládají v termínu do 20.1. každého roku tajemníkovi MěÚ Kojetín zprávu o vyřizování stížností v předchozím kalendářním roce.
- 9.4. Tajemník MěÚ Kojetín předkládá RM zprávu o vyřizování stížností podle Pravidel pro vyřizování stížností v předchozím roce vždy do 28.2. daného roku.

Čl. 10

Ochrana osobnosti a osobních údajů

- 10.1. Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se z.č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména § 11 - § 16.
- 10.2. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů a 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 ustanovení § 5 a § 11.

Čl. 11

Přechodná a závěrečná ustanovení

- 11.1. Tato Pravidla pro vyřizování stížností zrušují a nahrazují Směrnici pro vyřizování stížností, účinnou od 1.6.1995.
- 11.2. Pravidla pro vyřizování stížností nabývají účinnosti dnem 1.1.2006.
- 11.3. Stížnosti přijaté a nevyřízené před účinností těchto pravidel se vyřídí podle stávající Směrnice pro vyřizování stížností, v souladu s vládní vyhláškou č.150/1958 Ú.l., o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících.
- 11.4. Pravidla pro vyřizování stížností byla schválena RM dne 30.11.2005.

Ing.Mojmír Haupt
starosta města