

Rada města Velké Meziříčí stanoví na základě § 102 odst. 2 písm. n) z. č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, tato

Pravidla Rady města Velké Meziříčí pro přijímání a vyřizování stížností a petic

č. 5/2006

I. Stížnosti

Čl.1

Úvodní ustanovení

(1) Pro účely těchto pravidel se stížností rozumí podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba (dále jen „stěžovatel“) obrací na orgány města Velké Meziříčí, tj. na zastupitelstvo města, radu města, starostu či místostarostu města, Městský úřad Velké Meziříčí (dále jen „MěÚ“) ve věci ochrany svých zájmů nebo kterým stěžovatel upozorňuje na nedostatky a závady, jejichž řešení náleží do působnosti uvedených orgánů.

(2) Za stížnost se pro účely těchto pravidel nepovažuje:

- a) anonymní podání,
- b) podání, které neobsahuje konkrétní údaje nebo je zmatečné,
- c) podání, na které se vztahují zvláštní právní předpisy (např. návrh na zahájení řízení, odvolání),
- d) podání nadřízeného správního orgánu, které upozorňuje na nesprávnou činnost či nedostatky v činnosti orgánů města,
- e) telefonicky podaná stížnost, popř. i ústně podaná stížnost, o níž pracovník sepsal záznam dle čl. 2 odst. 2 těchto pravidel a kterou stěžovatel odmítl podepsat,
- f) podání zaměstnanců v pracovněprávních věcech.

(3) Tato pravidla se nevztahují na stížnosti ve smyslu zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, nestanoví-li se dále jinak.

Čl. 2

Příjem stížností

(1) Příjemcem stížnosti adresované zastupitelstvu je starosta.

(2) Příjemcem stížnosti adresované výboru zastupitelstva je předseda příslušného výboru zastupitelstva.

(3) Příjemcem stížnosti adresované radě je starosta, místostarosta nebo člen rady, do jehož kompetence vyřízení stížnosti náleží.

(4) Příjemcem stížnosti adresované městskému úřadu je tajemník městského úřadu.

(5) Příjemcem stížnosti adresované jednotlivým odborům městského úřadu jsou vedoucí těchto odborů.

(6) Není-li ve stížnosti označen jako adresát žádný z orgánů města, je jejím příjemcem Kancelář tajemníka MěÚ.

(7) Stížnost lze podat písemně, ústně, prostřednictvím technických prostředků (např. fax, dálnopis apod.) nebo elektronicky. U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem. Podacím místem pro podání ústní stížnosti je kterýkoli odbor městského úřadu. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný záznam – protokol.

(8) Všechny stížnosti převzaté z podatelny, přijaté mimo podatelnu nebo vzniklé z podání učiněného ústně nebo zasláné na elektronickou adresu městského úřadu, se zapisují do centrální evidence stížností vedené Kanceláří tajemníka MěÚ.

(9) Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, které věci se týká a co se navrhuje. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní.

(10) Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání umožňující její vyřízení, pomůže příjemce stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu. Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.

(11) Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána pouze na vědomí, je předána Kanceláří tajemníka MěÚ, kde se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele.

(12) 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 odloží.

Čl. 3 ***Evidence stížností***

(1) Ústředním evidenčním místem podaných stížností je Kancelář tajemníka MěÚ.

(2) Příjemce je povinen předat originál stížnosti do 5 dnů ode dne doručení na podací místo Kanceláří tajemníka MěÚ k evidenci a založení.

(3) Evidence stížností obsahuje:

- a) číslo jednací,
- b) datum přijetí stížnosti,
- c) jméno, případně jména, příjmení nebo název a adresu trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele anebo adresu pro doručování,
- d) označení orgánu, který stížnost postoupil,
- e) předmět stížnosti,
- f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, popřípadě její část, postoupena k vyřízení,
- g) vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
- h) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení,

- i) odpověď na stížnost a datum odeslání této odpovědi, popř. opatření ke zjednaní nápravy.

Čl. 4 ***Vyřizování stížností***

- (1) Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jak je označena.
- (2) Stížnost, která byla zaslána adresátovi pouze na vědomí, je předána příjemcem Kanceláři tajemníka MěÚ k evidenci a založení a dále se nevyřizuje.
- (4) O tom, zda budou vyřizovány anonymní stížnosti, rozhodne příjemce a toto rozhodnutí písemně sdělí ve lhůtě do 5 dnů ode dne doručení Kanceláři tajemníka MěÚ.
- (5) 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, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.
- (6) Příjemce je povinen zajistit vyřízení stížnosti bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány, a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení; o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení.
- (7) Stížnosti na činnost příspěvkových organizací města Velké Meziříčí vyřizují odbory dle jejich působnosti. Za správnost a včasnost vyřízení těchto stížností odpovídají vedoucí příslušného odboru.
- (8) Pokud příjemce z obsahu stížnosti zjistí, že její vyřízení nepatří do jeho působnosti, předá ji do 5 dnů ode dne doručení Kanceláři tajemníka MěÚ současně se sdělením, kdo je k vyřízení stížnosti příslušný. Kancelář tajemníka MěÚ stížnost neprodleně předá nebo postoupí tomu, kdo je k jejímu vyřízení příslušný.
- (9) Příjemci uvedení v Čl. 2 těchto pravidel s výjimkou vedoucích odborů mohou pověřit vyřízením stížnosti nebo jejím prošetřením jednotlivé odbory prostřednictvím příslušného vedoucího odboru. V tom případě odpovídá za správnost a včasnost vyřízení stížnosti vedoucí tohoto odboru.
- (10) Vyřízením stížnosti nelze pověřit zaměstnance města zařazeného do městského úřadu, proti kterému stížnost směřuje.
- (11) V případě, že nelze zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti v průběhu lhůty pro vyřízení stížnosti, mohou příjemci stížností uvedení v Čl. 2 odst. 1, 2, 3 a 4 rozhodnout o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti. O prodloužení lhůty v případě příjemců uvedených v Čl. 3 odst. 5 a 6 rozhoduje tajemník městského úřadu na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti vedoucího odboru. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informuje

stěžovatele, případně orgán, který si vyžádal zprávu o vyřízení stížnosti, ten, kdo stížnost vyřizuje.

(12) V odůvodněných případech mohou příjemci uvedení v Čl. 2 odst. 1, 2, 3 a 4 lhůtu k vyřízení stížnosti přerušit a určit jiný termín pro její vyřízení. O přerušení lhůty a stanovení jiného termínu k vyřízení stížnosti v případě příjemců uvedeným v Čl. 2 odst. 5 a 6 rozhoduje tajemník městského úřadu na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti vedoucího odboru. O přerušení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele, případně orgán, který si vyžádal zprávu o vyřízení stížnosti, ten, kdo stížnost vyřizuje.

(13) Zaměstnanci, kteří stížnost vyřizují, mohou předkládat radě nebo tajemníkovi městského úřadu návrhy na opatření k nápravě nedostatků zjištěných v průběhu nebo po ukončení vyřizování této stížnosti.

(14) Příjemce stížnosti, kterému byla stížnost adresována, má právo nahlížet do spisů vedených k jednotlivým stížnostem a pořizovat si z nich fotokopie písemností.

Čl. 5

Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě

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

(2) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě.

(3) Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, příjemce posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat. Opakuje-li stěžovatel i nadále stížnost v téže záležitosti bez uvedení nových skutečností, nebude již stěžovateli zasíláno žádné další písemné vyrozumění.

(4) Bude-li při prošetřování stížnosti zjištěno, že v dané věci probíhá trestní nebo občanskoprávní řízení, bude prošetřování zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost bezodkladně sdělena.

(5) Po vyřízení stížnosti jsou do evidence Kanceláře tajemníka MěÚ předávány kopie všech písemností, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly, pokud to není v rozporu s právními předpisy. Za jejich předání je odpovědný příslušný vedoucí odboru.

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

II. Petice

Čl.6

- (1) Pro účely těchto pravidel se peticí rozumí podání dle zvláštního právního předpisu¹⁾.
- (2) Týká-li se petice přenesené působnosti města, vyřizuje ji kancelář tajemníka.
- (3) Týká-li se petice samostatné působnosti města, vyřizuje ji rada města, popř. jde-li o petici, jejíž vyřízení spadá dle zákona o obcích do kompetencí zastupitelstva města, vyřizuje stížnost zastupitelstvo města.
- (4) Nestanoví-li zvláštní zákon jinak, postupuje se v ostatním přiměřeně dle oddílu I. těchto pravidel.

¹⁾ zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním

III. Závěrečná ustanovení

- (1) Tato pravidla pro vyřizování stížností a petic projednala a schválila Rada města Velké Meziříčí dne 26.7.2006 usnesením č. 1633/2006.
- (2) Tato pravidla pro vyřizování stížností a petic nabývají účinnosti dnem schválení.
- (3) Tato pravidla ruší Pravidla města Velké Meziříčí pro přijímání a vyřizování stížností a petic č. 2/2004, která schválila rada města Velké Meziříčí schválila 6. října 2004 usnesením č. 821/2004.
- (4) Souhrnnou zprávu vyhodnocující činnost podle těchto pravidel za kalendářní rok zpracuje a předá Kancelář tajemníka MěÚ Velké Meziříčí a předá radě města vždy nejpozději do 31.3. následujícího kalendářního roku.

Ve Velkém Meziříčí dne 27.7.2006

Ing. Alois Nováček
místostarosta města

Ing. František Bradáč
starosta města