

Tajemník Městského úřadu Velké Meziříčí vydává tato

***Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností podle zákona č. 500/2004 Sb.,***

***správní řád, v platném znění,***

***č. 6/2006***

***Čl.1***

***Úvodní ustanovení***

(1) Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen „stěžovatelé“) mají právo obracet se na Městský úřad Velké Meziříčí (dále jen „MěÚ“) se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany dle § 175 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „SŘ“). V případě stížnosti podané skupinou osob budou podle § 154 SŘ platit ustanovení o zastoupení (o společném zmocněnci a společném zástupci).

(2) Pro účely tohoto předpisu se rozumí

- a) stížností podání, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu,
- b) důvodnou nebo částečně důvodnou stížností taková stížnost, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že správní orgán, kterého se stížnost týká, použil nesprávný postup, nebo jehož úředníci se vůči stěžovateli chovali nevhodně,
- c) anonymní stížností taková, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele,
- d) příjemcem stížnosti správní orgán, kterému byla stížnost zaslána nebo předána stěžovatelem, případně sdělena ústně, popř. postoupena jako správnímu orgánu věcně příslušnému k jejímu vyřízení.

(3) Pro účely těchto pravidel se za stížnost dle § 175 SŘ nepovažuje 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.

***Čl.2***

***Příjem stížností***

(1) Příjemcem stížnosti adresované obecně městskému úřadu je tajemník MěÚ.

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

(3) Není-li ve stížnosti označen jako adresát žádný z odborů městského úřadu, je jejím příjemcem tajemník MěÚ, který rozhodne o tom, kdo bude pověřen vyřízením stížnosti.

(4) 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 sepiše o ní písemný záznam – protokol.

(5) 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.

(6) 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.

(7) 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.

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

(9) 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) 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 zjednání nápravy.

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

### **Čl.4**

#### ***Vyřizování stížností***

(1) Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jak je označena.

(2) Stížnost nebo její část postoupí příjemce bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud není k vyřízení příslušný. O postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele a Kancelář tajemníka MěÚ pro zanesení do evidence.

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

(6) Při vyřizování stížnosti nelze uplatňovat zajišťovací prostředky dle § 58 a násl. SŘ. Osoby, které by měly být vyslechnuty při prošetřování stížnosti, nejsou povinny vypovídat, záleží jen na nich, zda žádosti příjemce vyhoví.

(7) 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.

(8) O prodloužení lhůty rozhoduje tajemník MěÚ na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti dotčeného vedoucího odboru. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele, případně orgán, který si vyžádal zprávu o vyřízení stížnosti, ten, kdo stížnost vyřizuje.

(9) Vyřízením stížnosti nelze pověřit zaměstnance města zařazeného do městského úřadu, proti kterému stížnost směřuje.

(10) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena. 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.

## **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. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.

(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.

#### **Čl.6**

##### ***Přešetření způsobu vyřízení stížnosti***

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u městského úřadu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

#### **Čl.7**

##### ***Ochrana osobnosti a osobních údajů***

(1) Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména § 11-16.

(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.

#### **Čl.8**

##### ***Závěrečná ustanovení***

Tato směrnice nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.1.2006.

Ve Velkém Meziříčí dne 20.12.2005

.....  
Ing. Stanislav Rosa  
tajemník MěÚ