

| | |
|-----------------------|---|
| Název standardu | Vyřizování a podávání stížností |
| Kritérium standardu | 13b) Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám. |
| Závazné pro: | OAS MěÚ Nechanice |
| Vypracoval: | Mgr. Jitka Škvrnová, E. Prchlíková, Mgr. Ludmila Valešová |
| Schválil: | po revizi schválil/ odsouhlasil |
| Datum a podpis: | tajemník Městského úřadu Nechanice - Ing. Bronislav Luňáček |
| Platnost kritéria od: | 2.1.2019 |
| Platnost kritéria do: | |
| Datum revize: | 25. 10. 2023 |

Příloha č. 1 ke kritériu 13 a): Směrnice pro přijímání a vyřizování petic a stížností fyzických a právnických osob

S M Ě R N I C E

pro přijímání a vyřizování stížností

na Městském úřadě Nechanice

1) Směrnici vydává rada města na základě zmocnění v § 102 odst. 3 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), v platném znění. Tato směrnice konkretizuje postup při přijímání, projednávání a vyřizování stížností adresovaných MěÚ.

2) Stížnosti a oznámení přijímá podatelna městského úřadu. Podání se posuzuje podle jeho obsahu a podléhá vyřízení jako stížnost, jestliže to z obsahu je zřejmé, i když jako stížnost není označeno. Podatelna stížnost zaeviduje v souladu se spisovým řádem a předá k vyřízení věcně příslušnému odboru. Kopii stížnosti předá tajemníkovi MěÚ do centrální evidence stížností.

3) O ústních stížnostech , které nelze vyřídit ihned při podání, se sepiše záznam, který po přečtení stěžovatel podepíše. Následně jej příjemce stížnosti předá podatelně k zaevidování a ta jej předá k vyřízení věcně příslušnému odboru.

4) Telefonické a anonymní stížnosti se nepřijímají a neevidují. Stížnosti zaslané e-mailem se vytisknou a zpracují postupem jako písemné stížnosti. Odpověď v tomto případě se připouští odeslat rovněž e-mailem na elektronickou adresu odesílatele stížnosti.

5) Centrální evidenci stížností vede a vyřizování stížností sleduje a kontroluje tajemník MěÚ. Ten rozhoduje, který odbor je příslušný k prošetření a vyřízení. V případě složitějších stížností, kde je příslušných více odborů, rozhodne, který odbor bude kterou část šetřit a vyřizovat.

6) Příjem stížnosti potvrdí stěžovateli odbor příslušný k vyřízení v případě, že ji nelze vyřídit do 10 dnů ode dne doručení. V potvrzení se uvede předpokládaná lhůta k vyřízení stížnosti. Příjem stížnosti se nepotvrzuje, pokud byla postoupena jiným orgánem, nebo jde o opakovanou stížnost, která neobsahuje nové skutečnosti.

7) Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, postoupí podatelna do 5 dnů věcně a místně příslušnému orgánu a vyrozumí o tom písemně stěžovatele.

8) O tom, kdo bude prošetřovat a vyřizovat stížnosti adresované starostovi, radě města a zastupitelstvu města, rozhodne starosta nebo tajemník MěÚ a stížnost poté podatelna předá takto určenému odboru.

9) Za vyřízení stížností adresovaných výborům zastupitelstva nebo komisím rady města odpovídají předsedové těchto orgánů.

10) Stížnosti adresované městskému úřadu proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu vyřizuje vedoucí odboru, pokud je stížnost vedena přímo proti vedoucímu odboru, vyřizuje ji tajemník; je-li stížnost vedena proti tajemníkovi, vyřizuje ji starosta. V těchto případech se postupuje podle § 175 správního řádu a prováděcích předpisů k němu. Kdo stížnost vyřizuje, ten i podepisuje odpověď na stížnost.

11) Tajemník MěÚ prošetřuje opakované stížnosti, přičemž přezkoumá správné a úplné vyřízení původní stížnosti a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Zároveň jej upozorní, že případné další podání, které nebude obsahovat nové skutečnosti, nebude prošetřováno.

12) Prošetřování stížností musí být prováděno odpovědně, hospodárně a bez průtahů. Je-li to účelné, pozve prošetřovatel stěžovatele případně další osoby k ústnímu projednání a to buď na úřadě, nebo na místě samém. O ústních jednáních musí být sepsán zápis, který podepisuje zaměstnanec provádějící šetření a všichni přítomní účastníci. Odmítne-li některý účastník

jednání zápis podepsat, nebo s ním nesouhlasí, poznamená se to do zápisu s uvedením důvodů.

13) Pokud se při prošetřování zjistí, že se záležitostmi zabývají orgány činné v trestním řízení, že probíhá občanskoprávní řízení nebo že se na ni vztahuje správní řád, šetření stížnosti se zastaví a tato skutečnost se sdělí stěžovateli.

14) Požádá-li stěžovatel o utajení své totožnosti, nesmí být žádné údaje umožňující jeho identifikaci sděleny tomu, na koho si stěžuje. V takovém případě se ze stížnosti pořizuje výpis, který neobsahuje údaje o stěžovateli ani jiné skutečnosti umožňující jeho identifikaci.

15) Stížnost musí být prošetřena a písemně vyřízena nejpozději do 30 dnů od doručení. Tato lhůta se prodlužuje na 60 dnů v případě stížností adresovaných radě města a na 90 dnů v případě stížností adresovaných zastupitelstvu města. Lhůty lze překročit jen výjimečně s písemným souhlasem tajemníka, nebo starosty u stížností adresovaných radě a zastupitelstvu města. Tajemník nebo starosta současně stanoví závazný termín k vyřízení. O prodloužení žádá vedoucí odboru s uvedením důvodů, proč nebylo možno stížnost vyřídit v normální lhůtě. Příslušný odbor neprodleně sdělí stěžovateli důvody prodloužení a nový konečný termín vyřízení stížnosti.

16) Pokud je stížnost oprávněná, jsou vedoucí odboru povinni přijmout opatření k nápravě.

17) Stížnost je vyřízena odesláním zprávy o vyřízení stížnosti včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění závad a s uvedením případných dalších možností, které může stěžovatel využít.

18) Originál stížnosti po konečném vyřízení a kopii spisového materiálu (zprávu o vyřízení, zápis ze šetření a přijatá opatření k nápravě) předá vedoucí odboru tajemníkovi do centrální evidence stížností.

19) Za včasné a úplné vyřízení stížností odpovídají vedoucí příslušných odborů, kteří zároveň kontrolují plnění přijatých nápravných opatření.

20) Všichni zaměstnanci městského úřadu jsou povinni při přijímání stížností, jejich evidování a vyřizování postupovat tak, aby bylo respektováno právo občana na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života, včetně práva na ochranu osobních údajů. Rovněž jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se seznámili při vyřizování stížností.

21) Tato směrnice byla schválena usnesením rady města číslo /05 ze dne 8.12.2005 a nabývá účinnosti dnem 1.1.2006.

V Nechanicích 8.12.2005

Jan Novák, místostarosta

Ing. Ladislav Havlín, starosta města