

## Opatření č. 11/2008

# PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ

Datum vydání:	9. 10. 2008	Zpracovala:	Ing. Martina Pelclová referent interního auditu a kontroly
Nahrazuje:	opatření č. 6/2006	Správce:	Ing. Marie Dvořáčková vedoucí kanceláře tajemníka
Počet stran:	10	Vydává:	Rada města Šumperka
Počet příloh:	1		

### ČÁST PRVNÍ OBEČNÁ USTANOVENÍ

#### Čl. 1 Úvodní ustanovení

Tento vnitřní předpis vydává v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o obcích“) rada města (dále také „RM“) a je závazný pro všechny zaměstnance města zařazené do městského úřadu (dále jen „MěÚ“), městské policie (dále jen „MP“) a jednotky sboru dobrovolných hasičů (dále jen „JSDH“). Rada města je v souladu s výše uvedeným ustanovením zákona o obcích povinna vydat pravidla pro vyřizování petic a stížností. Tuto povinnost ukládá zákon o obcích z toho důvodu, že příslušné právní předpisy, tj.

ú zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním,

ú zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), zejména pak § 175 a ustanovení související

jsou závazné pouze pro orgány státní správy, tudíž nejsou závaznými právními předpisy pro orgány samosprávy. Při sestavování těchto pravidel byly shora uvedené právní předpisy použity pouze přiměřeným způsobem.

### ČÁST DRUHÁ PETICE

#### Čl. 2 Postup při vyřizování petic

1. Centrální evidenci petic zajišťuje kancelář tajemníka.
2. Všechny petice doručené odborům MěÚ, kanceláři tajemníka, internímu auditu a kontrole, bezpečnostní radě města, MP nebo JSDH (dále jen „útvary“) musí být bez zbytečného odkladu předány kanceláři tajemníka.
3. Petice musí být písemná a musí v ní být vždy uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává.
4. Podává-li petici petiční výbor, musí být uvedena jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a dále jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru ve věci zastupovat.
5. Nepatří-li věc do působnosti města či MěÚ, postoupí ji kancelář tajemníka do 5 dnů příslušnému orgánu. O postoupení uvědomí toho, kdo petici podal.
6. Patří-li petice do působnosti města či MěÚ, předá ji kancelář tajemníka podle jejího obsahu k projednání a vyřízení tomu útvaru či orgánu města (zastupitelstvo či rada města), do jehož

působnosti předmět petice náleží. Ve sporných případech rozhodne o příslušnosti i projednání a vyřízení petice starosta města.

7. Petice musí být vyřízena do 30 dnů a písemně zodpovězena tomu, kdo ji podal, popř. tomu, kdo zastupuje petiční výbor. Kopii vyřízení petice předá příslušný vedoucí útvaru, který petici vyřizuje, kanceláři tajemníka.
8. Kancelář tajemníka písemně informuje dvakrát ročně radu města prostřednictvím vedoucí kanceláře tajemníka o přijatých peticích a o stavu jejich vyřizování.

## ČÁST TŘETÍ STÍŽNOSTI

### HLAVA I STÍŽNOSTI SPADAJÍCÍ DO OBLASTI PŮSOBNOSTI SPRÁVNÍHO ŘÁDU

#### Čl. 3 Vymezení pojmů

Pro účely hlavy první a ustanovení souvisejících tohoto opatření se rozumí:

- a) **správním orgánem** orgány města, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy,
- b) **stížností** podání týkající se výkonu veřejné moci, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu,
- c) **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 chovali nevhodně,
- d) **příjemce stížnosti** správní orgán, kterému byla stížnost zaslána nebo předána stěžovatelem, případně sdělena ústně, popř. postoupena jako správnímu orgánu věcně nebo místně příslušnému k jejímu vyřízení,
- e) **stěžovatelem** fyzická osoba, právnická osoba nebo více těchto osob, jichž se činnost správního orgánu v jednotlivém případě dotýká.

#### Čl. 4 Podání stížnosti

1. Stěžovatelé jsou oprávněni obracet se na správní orgány se stížnostmi **proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správního orgánu**, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany. V případě stížnosti podané skupinou osob je možné podle § 154 správního řádu využít ustanovení § 35 správního řádu, jsou-li splněny podmínky tohoto paragrafu (společný zmocněnec a společný zástupce). Stížností lze napadnout jednak chování zaměstnance správního orgánu (osobnostní projevy zaměstnance, především takové chování, kterým porušuje § 4 odst. 1 správního řádu, tj. nechová se zdvořile, nevychází vstříc, porušuje obecné zásady slušného vystupování, apod.), které je v přímé souvislosti s výkonem jeho pravomocí a které souvisí s výkonem veřejné správy, jednak nesprávný úřední postup, pokud správní řád k jeho napadnutí nestanoví jiný prostředek ochrany.
2. **Podá-li stížnost za stěžovatele osoba, která nebyla předmětem stížnosti sama dotčena**, a nejedná se o zástupce ve smyslu § 31 a 33 až § 35 správního řádu, je možné takové podání v individuálním případě pojmout jako podnět k výkonu dohledu či dozoru, nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků, apod. Při vyřízení takového podání nepostupuje správní orgán dle § 175 správního řádu, ale přiměřeně dle jeho charakteru – např. části čtvrté správního řádu. Obdobným způsobem se postupuje v případě přijetí **anonymního podání**.
3. **Ze stížnosti by mělo být patrné**, kdo ji podává, které věci se týká a co se navrhuje. Stížnost by měla obsahovat především ty náležitosti, které jsou třeba pro její vyřízení. Obdobně se užije § 37 správního řádu upravující náležitosti podání. Pokud stížnost nemá všechny náležitosti kvalifikovaného podání je možno použít § 37 odst. 3 správního řádu, tj. postup k odstranění nedostatků podání. U stížnosti, která postrádá náležitosti, jejichž absence brání jejímu úspěšnému vyřízení, vyzve vyřizující útvar stěžovatele k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Současně správní orgán stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti, které by bránily dalšímu postupu neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.

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. Stížnost se podává v českém jazyce nebo jazyce slovenském. Písemnosti vyhotovené v cizím jazyce musí stěžovatel předložit v originálním znění a současně v úředně ověřeném překladu do jazyka českého, pokud správní orgán nesdělí stěžovateli, že takový překlad nevyžaduje.
5. Pokud stěžovatel zašle podání bez podpisu či s podpisem, ale bez uvedení adresy pro doručování a **z podání nelze stěžovatele ani jiným způsobem identifikovat** (e-mailová adresa se považuje za dostačující), považuje se stížnost za anonymní podání. Takové podání se dle jeho obsahu v individuálním případě posuzuje jako podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti správního orgánu apod.

## **Čl. 5 Příjem stížnosti**

1. Písemnou stížnost lze podat na podatelkách MěÚ nebo v kanceláři tajemníka, kde jsou stížnosti zapsány a označeny podacím razítkem. Ústní stížnosti přijímají každý pracovní den v obvyklou pracovní dobu starosta města, místostarostové, tajemník MěÚ a každý zaměstnanec města zařazený do MěÚ či MP. Příjemcem stížnosti je správní orgán, který vede řízení.  
Pozn.: Vedoucí útvarů a další zaměstnanci jsou povinni v případě, že stížnost byla doručena přímo na útvar nebo byla útvarem sepsána ústní stížnost, tuto neprodleně, nejpozději následující pracovní den ode dne doručení, předat k evidenci internímu auditu a kontrole (dále jen „centrální evidence stížností“).
2. Pokud nelze ústní stížnost vyřídit ihned, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.
3. Považuje-li to příjemce stížnosti zaslané na vědomí za vhodné, nebo je-li nadřízeným správním orgánem orgánu, který obdržel originál stížnosti, vyžádá si kopii připsu s vyřízením stížnosti.
4. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.

## **Čl. 6 Vyřizování stížnosti**

1. Vyřizování stížnosti ve smyslu § 175 správního řádu je postupem dle § 154 a násl. správního řádu, na jehož základě je možné přímo, obdobně nebo přiměřeně aplikovat rovněž další ustanovení správního řádu. Jde např. o § 12 správního řádu – postoupení pro nepříslušnost, § 18 správního řádu – protokol (ústní jednání), § 19 a následující ustanovení správního řádu o doručování, § 37 správního řádu – podání, atd. Při vyřizování je třeba dbát základních zásad činnosti správních orgánů (§ 2 až § 8 správního řádu).
2. Stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena. Jestliže příjemce stížnosti není příslušný k vyřízení stížnosti, postoupí ji bez zbytečného odkladu usnesením příslušnému správnímu orgánu, a to postupem dle § 12 správního řádu. Usnesení o postoupení stížnosti se pouze poznamenává do spisu. O postoupení stížnosti současně informuje správní orgán stěžovatele. Pokud se stížnost týká působnosti několika správních orgánů nebo více věcí, postupuje příjemce stížnosti obdobným způsobem.
3. Příjemce stížnosti 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 správního řádu.
4. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel vyrozuměn ve lhůtě stanovené v čl. 14 tohoto opatření.
5. K vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti se použije písemný přípis. Z vyrozumění o vyřízení stížnosti by mělo být zřejmé, zda podaná stížnost byla shledána důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou. Správní orgán se v přípisu o vyřízení vypořádá se všemi body stížnosti a námitkami stěžovatele; sdělí jaká šetření provedl a jakými úvahami se při posuzování stížnosti řídil. V odůvodnění vyřízení správní orgán rovněž uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se

opírá. Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyrozumění o vyřízení stížnosti vypraveno či předáno k poštovní přepravě, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.

6. Při vyřizování stížností se obdobně použijí ustanovení o vyloučení z projednávání a vyřizování věci dle § 14 správního řádu (§ 154 správního řádu).
7. Stěžovatel je oprávněn nahlížet do spisu stížnosti. Žádosti o umožnění nahlédnutí do stížnostního spisu je třeba vyhovět vždy s výjimkou těch částí spisu, které obsahují utajované skutečnosti nebo skutečnosti, na něž se vztahuje zákonem uložená nebo uznaná povinnost mlčenlivosti. Je tedy nutné dbát na to, aby nedošlo ke kolizi s ochranou osobních a citlivých údajů nebo nebyla ohrožena stanovená povinnost mlčenlivosti (zejména zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů). Pro zvolení správného postupu je vždy nezbytné vycházet z posouzení konkrétní situace.
8. Neprodleně po vyřízení stížnosti předá vyřizující útvar (správní orgán) centrální evidenci stížností kopii vyřízení stížnosti, včetně příslušné spisové dokumentace. Kopie stížnosti a příslušný spisový materiál, týkající se vyřízení stížnosti, se zakládají rovněž u příslušného správního orgánu, a to odděleně od ostatních spisů.

### **Čl. 7 Opatření k nápravě**

1. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce stížnosti bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.
2. Pokud jsou učiněna opatření k nápravě, bude o nich stěžovatel vyrozuměn vždy i bez vyžádání. Obsahem tohoto vyrozumění může být například sdělení o přijetí interního aktu řízení, odstranění nesprávné praxe, o opatřeních v personální rovině apod.

### **Čl. 8 Přešetření způsobu vyřízení stížnosti**

1. 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.
2. Je-li správnímu orgánu, který vyřizoval stížnost, doručen nesouhlas stěžovatele se způsobem jejího vyřízení, posoudí obsah jak po věcné a formální stránce, tak i z hlediska nových skutečností. Shledá-li důvod ke změně závěrů, vyrozumí o tom stěžovatele. V opačném případě oznámí stěžovateli, že neshledal důvody ke změně již učiněných závěrů a předá jej k přešetření způsobu vyřízení stížnosti nadřízenému správnímu orgánu, včetně stížnosti a kopie spisu stížnosti.
3. Pokud je nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti doručen jak tomu, kdo vyřizoval stížnost, tak i jeho nadřízenému, postupuje se jako by stěžovatel požádal nadřízeného o přešetření způsobu vyřízení stížnosti.
4. Nadřízeným správním orgánem je ten, o kterém to stanoví zákon, popř. ten, kdo rozhoduje o odvolání nebo vykonává dozor. Pokud není možné určit příslušnost na základě těchto kritérií, je nadřízeným správním orgánem orgánu města krajský úřad.
5. V případě, že stěžovatel poté, co stížnost byla nadřízeným orgánem prošetřena a tento orgán výsledky předchozího šetření potvrdil, podá znovu stížnost shodného obsahu, lze stížnost založit bez šetření, o čemž bude stěžovatel příjemcem stížnosti informován. Stížnost se založí, nebyly-li shledány důvody ke změně výsledků předchozího vyřízení.

## **HLAVA II STÍŽNOSTI MIMO OBLAST PŮSOBNOSTI SPRÁVNÍHO ŘÁDU**

### **Čl. 9 Podání stížnosti**

1. Za stížnost se považuje podání fyzické nebo právnické osoby, kterým se
  - a) domáhá ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů, protože došlo k jejich porušení nebo ohrožení činností nebo nečinností MěÚ, orgánů města nebo MP,

- b) upozorňuje na konkrétní nedostatky, zejména na porušování právních předpisů, jejichž odstranění si vyžaduje zásah MěÚ nebo jiných orgánů města či MP.
2. Za stížnost se nepovažuje podání:
- adresované jako dotaz, kterým se fyzická nebo právnická osoba nedomáhá ochrany svých práv dle odst. 1,
  - kterým fyzická či právnická osoba dává podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatku, apod.,
  - proti postupu a rozhodnutí soudů, státního zastupitelství,
  - proti rozhodnutí orgánů veřejné správy,
  - proti úkonům ve správním řízení.

## **Čl. 10** **Příjem stížností**

- Ústní stížnosti přijímají každý pracovní den v obvyklou pracovní dobu starosta města, místostarostové, tajemník MěÚ a každý zaměstnanec města zařazený do MěÚ, MP či JSDH.
- Písemnou stížnost lze podat na podatelkách MěÚ nebo v kanceláři tajemníka, kde jsou stížnosti zapsány a označeny podacím razítkem.
- Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.
- Při příjmu stížností je nutné dodržet následující postup:
  - Stížnosti podané písemně** vč. podání faxem, telegramem či elektronickou poštou označí podatelna MěÚ či kancelář tajemníka podacím razítkem a neprodleně, nejpozději následující pracovní den ode dne doručení, je předá centrální evidenci stížností.  
Pozn.: Vedoucí útvarů a další zaměstnanci jsou povinni v případě, že stížnost byla doručena přímo na útvar nebo byla útvarem sepsána ústní stížnost, tuto neprodleně, nejpozději následující pracovní den ode dne doručení, předat k evidenci do centrální evidence stížností.
  - Stížnosti podané telefonicky** se vyřizují dle povahy věci buď přímo nebo se stěžovateli doporučí, aby stížnost podal písemně a tuto předal nebo zaslal přímo příslušnému úřadu, orgánu nebo organizaci.  
Pozn.: V záležitosti, kde hrozí prodlení, lze v mimořádných případech sepsat záznam o telefonickém podání s uvedením jména a adresy stěžovatele, popř. s označením „ANONYM“. Takovýto záznam podepíše zaměstnanec, který telefonickou stížnost přijal. Se stížností se dále nakládá jako se stížností písemnou. Je-li stížnost zachycena na záznamovém zařízení, sepíše zaměstnanec obdobný záznam jak je uvedeno výše, a tento neprodleně předá do centrální evidence stížností.
  - U **stížností ústního charakteru** je nutné vždy zvážit, zda stížnost nelze vyřídit operativně při jejím podání a o stavu věci stěžovatele informovat ihned bez nutnosti sepsání úředního záznamu. Pokud takovouto stížnost nelze vyřídit ihned je nutné sepsat úřední záznam – viz příloha č. 1.  
Úřední záznam musí obsahovat:
    - datum a místo podání,
    - jméno, příjmení a úplnou adresu stěžovatele, popř. telefonní číslo,
    - předmět stížnosti (přednesené skutečnosti),
    - podpis stěžovatele a podpis zaměstnance, který záznam provedl. Odmítne-li stěžovatel záznam podepsat, nebude záležitost vyřizována jako stížnost.K úřednímu záznamu lze přiložit doklady či další písemnosti (popř. jejich fotokopie), kterými stěžovatel argumentuje či které osvědčují jeho tvrzení. Kopii úředního záznamu předá přijímající zaměstnanec stěžovateli. Úřední záznam zaměstnanec předá neprodleně, nejpozději následující pracovní den do centrální evidence stížností.  
Pozn.: Požádá-li o to stěžovatel, je povinností zaměstnance sepsat úřední záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti náleží do působnosti jiného útvaru či jiné organizace.

## **Čl. 11** **Vyřizování stížností**

- Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížností odpovídají příslušní, v jejichž působnosti jsou stížnosti vyřizovány. Stížnosti směřované proti
  - činnosti, rozhodnutí útvaru (vyjma správních rozhodnutí) či jednotlivým zaměstnancům útvaru zásadně vyřizuje vedoucí příslušného útvaru a o vyřízení informuje tajemníka MěÚ,

pozn.: v případě, že se jedná o opakovanou stížnost a stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení první stížnosti, bude opakovanou stížnost vyřizovat interní audit a kontrola, který prošetří způsob, jakým byla původní stížnost vyřízena,

- b) vedoucím útvaru zásadně vyřizuje tajemník MěÚ nebo starosta města,
- c) tajemníkovi MěÚ vyřizuje interní audit a kontrola a o vyřízení informuje starostu města,
- d) starostovi, místostarostovi, členovi zastupitelstva či rady města, předsedovi či členovi komise rady města či výboru zastupitelstva města, řeší rada nebo zastupitelstvo města a vyřizuje pověřený člen zastupitelstva či rady města ve spolupráci s kontrolním výborem zastupitelstva města,
- e) řediteli příspěvkové organizace zřízené Městem Šumperkem vyřizuje vedoucí příslušného útvaru, který řídí příspěvkovou organizaci v rámci své působnosti stanovené organizačním opatřením.

Pozn.: Je nepřipustné předávat stížnost k prošetření či vyřízení osobě proti které směřuje.

2. U stížností se širší problematikou, kdy je nutné do šetření zapojit více útvarů, určí starosta města či tajemník MěÚ útvar, který bude odpovídat za úplné a kvalitní prošetření a vyřízení stížnosti.
3. Anonymní stížnosti, které obsahují konkrétní údaje a označení předmětné záležitosti, se prošetřují. Při jejich šetření se postupuje obdobně jako u ostatních stížností dle tohoto opatření.
4. Prošetřování stížností musí být prováděno bez průtahů, s příp. místním šetřením, při kterém dojde k ověření skutečností uvedených ve stížnosti. O místních šetřeních či ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše zaměstnanec, který stížnost vyřizuje, zápis obsahující:
  - datum a místo jednání,
  - jména všech zúčastněných osob,
  - stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání,
  - vyjádření přítomných k průběhu jednání a přijatým závěrům,
  - doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni,
  - podpisy všech účastníků jednání, včetně zaměstnance provádějícího šetření,  
Pozn.: Jestliže některý z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů do zápisu.
  - do závěru se uvede stanovisko stěžovatele k výsledkům šetření i ke stanoveným opatřením,
  - rovněž se uvede, že zápis byl předán všem přítomným,
  - v případě, že stěžovatel po obdržení zápisu nežádá další písemnou odpověď na podanou stížnost, uvede se tato skutečnost v závěru zápisu s tím, že stížnost se považuje za vyřízenou.
5. Vedoucí útvarů jsou povinni zajistit při prošetřování a vyřizování stížností, aby:
  - stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech v návaznosti na platné právní předpisy,
  - k zajištění správného vyřízení stížnosti bylo při jejím prošetřování vycházeno z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje,
  - při šetření byl slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje, vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti,
  - bylo zabezpečeno hlubší přezkoumání příčin vzniku důvodných a částečně důvodných stížností, za účelem řešení a odstranění příčin jejich vzniku,
  - u opakovaných stížností bylo přezkoumáno, že původní stížnost byla správně vyřízena v souladu s právními předpisy a o výsledku byla podána stěžovateli zpráva, výsledek takového přezkumu písemně stěžovateli oznámí, přičemž jej poučí, že každé další podání v téže věci nebo podání, kterým se bude jinou formou nebo prostředky domáhat stejného cíle jako v původním podání, pokud nebude obsahovat nové skutečnosti, které by mohly mít vliv na výsledek prošetřování, bude bez dalšího prošetřování založeno a stěžovatel již nebude o tomto písemně vyrozuměn,
  - ve výsledku šetření byla uvedena odpověď na všechny kritizované jevy a byla potvrzena nebo vyvrácena jejich důvodnost s odvoláním na citaci právních norem, které potvrzují nebo vyvracejí jednotlivé kritizované nedostatky,
  - u důvodných a částečně důvodných stížností byla stanovena důsledná opatření k řešení kritizovaných jevů a to včetně návrhů na opatření sankčního charakteru. Zda byla prováděna kontrola plnění stanovených opatření,
  - písemná odpověď s výsledky šetření byly odeslány stěžovateli a dalším orgánům, které tyto vyžadují,
  - byla prováděna případná následná kontrola plnění opatření k nápravě ve stanovených termínech. O splnění stanovených opatření vyrozumí útvar stěžovatele s tím, že je tímto stížnost uzavřena a současně vyrozumí i centrální evidenci stížností,

- v případech, ve kterých se v průběhu šetření stížnosti zjistilo, že jde o podání ve smyslu zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zabezpečil příslušný útvar předání podání kompetentnímu správnímu orgánu a vyrozuměl o tom stěžovatele a centrální evidenci stížností,
  - neprodleně po vyřízení stížnosti příslušný útvar předal centrální evidenci stížností kopii jejího vyřízení, včetně příslušné spisové dokumentace,
  - kopie stížnosti a příslušný spisový materiál, týkající se jejího vyřízení, se zakládají rovněž u příslušného útvaru, a to odděleně od ostatních spisů.
6. Při řešení stížností jsou útvary povinny spolu všestranně spolupracovat.
7. Stížnosti se považují za vyřízené, jakmile po jejich prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad (důvodných či částečně důvodných) a stěžovatel je o tom písemně vyrozuměn. Vyrozumění podepisuje vždy vedoucí útvaru, který stížnost vyřizuje. Povinností toho, kdo stížnost vyřizoval, je informovat o výsledku šetření rovněž orgán, který mu podání postoupil k vyřízení a požádal o zaslání výsledku šetření.

## **Čl.12 Kontrola**

1. Za provádění kontroly přijímání, prošetřování, vyřizování a archivování stížností na jednotlivých útvarech odpovídají jejich vedoucí.
2. Za Město Šumperk tuto úlohu plní a kontrolu na jednotlivých útvarech provádí centrální evidence stížností.

## **HLAVA III SPOLEČNÁ USTANOVENÍ KE STÍŽNOSTEM**

### **Čl. 13 Potvrzení příjmu stížnosti**

1. Jestliže stížnost, která nebyla podána ústně nebo doručena stěžovatelem osobně, nelze v plném rozsahu vyřídit do 15 dnů ode dne jejího doručení, musí být stěžovateli potvrzen příjem stížnosti do 5 dnů ode dne jejího doručení. Písemné potvrzení dle věty druhé vyřizuje a odesílá stěžovateli centrální evidence stížností.  
Pozn.: Příjem stížnosti se nepotvrzuje v případech, kdy stížnost byla postoupena jinou organizací a dále u tzv. „opakovaných stížností“ v téže věci, které neobsahují nové skutečnosti, nestanoví-li toto opatření jinak.
2. Případné postoupení stížnosti k prošetření jinému orgánu sděluje stěžovateli příslušný útvar, který stížnost obdržel k vyřízení, a současně o tom uvědomí centrální evidenci stížností.
3. Je-li ze stížnosti patrné, že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky a že lhůta k jejich podání neprošla, musí být stížnost neprodleně postoupena příslušnému správnímu orgánu k rozhodnutí o opravném prostředku a stěžovatel o tom uvědomen.

### **Čl. 14 Lhůty pro vyřízení stížností**

1. Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány.
2. Lhůty pro vyřízení stížností, jsou stanoveny takto:
  - do 15 dnů ode dne doručení se vyřizují stížnosti, které lze v plném rozsahu vyřídit do 15 dnů ode dne jejího doručení (tzn. které není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě vyjádření, popř. spisového materiálu jiné organizace),
  - nejpozději do 60 dnů ode dne doručení se vyřizují stížnosti, které nelze vyřídit do 15 dnů.
3. Lhůta stanovená pro vyřízení stížnosti se počítá ode dne doručení podání na MěÚ či MP následovně:
  - a) do běhu lhůty se nezapočítává den, kdy došlo k doručení podání,
  - b) připadne-li konec lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší příští pracovní den.

4. Stanovenou lhůtu 60 dnů pro vyřízení stížnosti lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení, a to pouze s předchozím písemným souhlasem. O překročení lhůty bude stěžovatel písemně informován příslušným útvarem. Písemnou žádost o prodloužení lhůty s uvedením důvodu a návrhem lhůty podává příslušný, kterému byla stížnost předána k vyřízení, a to v případě, že stížnost byla adresována Městu Šumperk (popř. starostovi, místostarostovi či radě města nebo městské policii) starostovi města, který o prodloužení rozhodne, a v případě, že stížnost byla adresována MěÚ (popř. tajemníkovi MěÚ či přímo některému z vedoucích zaměstnanců MěÚ) tajemníkovi MěÚ, který o prodloužení rozhodne. Písemná žádost musí být podána v termínu tak, aby nejpozději do 3 dnů před vypršením stanoveného termínu byl stěžovatel písemně uvědomen o prodloužení termínu s uvedením důvodu. Neprodleně po udělení souhlasu příslušný útvar písemně informuje stěžovatele o překročení lhůty pro vyřízení stížnosti a uvede důvody prodloužení termínu vyřízení stížnosti s uvedením konečného termínu vyřízení. Písemný souhlas oprávněného s překročením lhůty, vč. písemného vyrozumění stěžovatele, musí být předán a následně přiložen ke spisu do centrální evidence stížností.

### **Čl.15 Evidence stížností**

1. Centrální evidenci všech stížností došlých a podaných Městu Šumperk či MěÚ (vč. stížností postoupených z jiných orgánů) vede interní audit a kontrola. Evidence stížností se vede také v elektronické podobě.
2. Evidence stížností obsahuje zejména:
  - a) číslo jednací, spisovou značku,
  - b) datum přijetí stížnosti,
  - c) jméno, případně jména, příjmení nebo název a adresu místa 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, případně její část, postoupena k vyřízení,
  - g) vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
  - h) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.
3. Centrální evidence stížností zaeviduje stížnost a označí ji číslem, pod kterým je stížnost vedena až do konečného vyřízení. O stížnostech se vede spis.
4. Po zaevidování stížnosti v centrální evidenci je tato neprodleně, nejpozději však do 5 dnů ode dne doručení, předána k prošetření a vyřízení, včetně uvedení termínu vyřízení.  
Pozn.: Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
5. Je-li z podání stěžovatele patrné, že již dříve podal témuž orgánu v této nebo obdobné věci stížnost (tzv. „opakovaná stížnost“), je povinností centrální evidence stížností vyhledat dřívější spisový materiál a přiložit jej k nové stížnosti.

### **Čl. 16 Ochrana osobnosti a zachování mlčenlivosti**

1. Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména § 11 - § 16 (ochrana osobnosti).
2. I při vyřizování stížností a přípravě odpovědi tomu, kdo stížnost podal i zprávy pro RM je nutno zachovat zásadu mlčenlivosti, pokud tato je zvláštními právními předpisy uložena, např.:
  - zákoníkem práce,
  - zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
  - zákonem č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
  - zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů (zákon o evidenci obyvatel), ve znění pozdějších předpisů,
  - zákonem č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, ve znění pozdějších předpisů,
  - a dalšími, zejména týká-li se stížnost výkonu státní správy.

3. V případě, že některé skutečnosti nelze sdělit, je třeba na to v odpovědi či zprávě výslovně se zdůvodněním upozornit.
4. Naopak je nutno respektovat právo na informace zaručené zejména zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími právními předpisy.

## **Čl. 17 Zpráva**

Zprávu o podaných stížnostech za uplynulé období zpracovává pololetně centrální evidence stížností a tuto předkládá s případnými návrhy na opatření radě města. Podkladem pro zpracování jsou údaje centrální evidence stížností a poznatky jednotlivých útvarů, které stížnosti vyřizovaly. Zpráva obsahuje zejména tyto náležitosti:

- a) celkový počet přijatých podání,
- b) celkový počet přijatých opakovaných podání,
- c) důvodnost přijatých podání,
- d) kdo podání řešil či jestli podání bylo postoupeno k vyřízení jinému věcně a místně příslušnému orgánu veřejné správy,
- e) stručný obsah jednotlivých podání s uvedením proti komu či čemu směřovaly,
- f) opatření přijatá k nápravě zjištěných nedostatků.

## **HLAVA IV NAKLÁDÁNÍ S PODÁNÍMI DLE ČL. 9 ODS. 2**

### **Čl. 18 Podání**

1. Podání, která nejsou dle čl. 9 odst. 2 stížnostmi, nepodléhají centrální evidenci. Příslušný útvár je vyřídí v rámci svých kompetencí.
2. Výjimkou jsou podání týkající se společností založených městem Šumperk a opakovaná podání, která budou příslušným útvarům postupována k vyřízení prostřednictvím centrální evidence stížností. Po vyřízení těchto podání předá vyřizující útvár kopii vyřízení centrální evidenci stížností.
3. Příjem podání
  - 3.1. **Podání podaná písemně** označí podatelna MěÚ podacím razítkem a předá je příslušnému útvaru dle kompetencí.
  - 3.2. **Podání podaná telefonicky** se vyřizují dle povahy věci buď přímo nebo se oznamovateli doporučí, aby podání sepsal písemně a toto předal nebo zaslal přímo příslušnému útvaru. Ve výjimečných případech lze sepsat záznam o telefonickém podání s uvedením jména a adresy oznamovatele. Záznam podepíše zaměstnanec, který telefonické podání přijal. S podáním se nakládá dále jako s podáním písemným.
  - 3.3. U **podání ústního charakteru** je nutné zvážit, zda podání nelze vyřídit operativně při jeho oznámení a o stavu věci oznamovatele informovat ihned bez nutnosti sepsání úředního záznamu. Pokud takovéto podání nelze vyřídit ihned, je nutné sepsat úřední záznam – viz příloha č. 1.  
Úřední záznam musí obsahovat :
    - datum a místo podání
    - jméno, příjmení a úplnou adresu oznamovatele, popř. telefonní číslo
    - předmět podání
    - podpis oznamovatele a podpis zaměstnance, který záznam provedl. K úřednímu záznamu lze přiložit doklady či další písemnosti (popř. jejich fotokopie), kterými oznamovatel argumentuje či které osvědčují jeho tvrzení. Kopii úředního záznamu předá přijímající zaměstnanec oznamovateli.
  - 3.4. Pokud bude podání doručeno starostovi města, místostarostům nebo tajemníkovi MěÚ bude předáno prostřednictvím centrální evidence stížností k vyřízení příslušnému útvaru.
4. V případě, že obsah podání bude zasahovat do kompetencí více útvarů, jsou útvary povinny vzájemně spolupracovat.
5. Jestliže podání nelze v plném rozsahu vyřídit do 15 dnů ode dne jeho doručení, musí být oznamovateli potvrzen příjem do 5 dnů od jeho doručení.

6. Lhůty pro vyřízení podání jsou stanoveny takto :
- do 15. dnů ode dne doručení se vyřizují podání, která lze v plném rozsahu do tohoto termínu vyřídit,
  - nejpozději do 60 dnů ode dne doručení se vyřizují podání, která nelze vyřídit do 15 dnů.

## **ČÁST ČTVRTÁ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

### **Čl. 19 Společná ustanovení**

1. K zabezpečení tohoto opatření centrální evidence stížností metodicky usměrňuje a kontroluje činnost útvarů na úseku vyřizování stížností.
2. Poznatky z vyřizování stížností a z prováděných kontrol na jednotlivých útvarech zobecňuje centrální evidence stížností na poradách vedoucích, popř. i na jiných poradách (vedení, atd.).
3. Za dodržování ustanovení tohoto opatření odpovídají všichni zaměstnanci města zařazení do MěÚ, MP či JSDH. Její porušování bude považováno za neplnění pracovních povinností s vyvozením důsledků.
4. Všechna podání, jejichž vyřízení začalo před nabytím účinnosti tohoto opatření, se vyřizují podle dosavadních zvyklostí.

### **Čl. 20 Závěrečná ustanovení**

1. Tato směrnice byla schválena radou města usnesením rady města č. 2752/08 ze dne 9. 10. 2008 a nabývá účinnosti dnem schválení.
2. Zrušuje se opatření č. 6/2006, pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností, které bylo schváleno usnesením RM č. 5183/06 ze dne 21. 9. 2006 a nabylo účinnosti dnem 1. 1. 2007.

Mgr. Zdeněk Brož  
starosta města

Ing. Marek Zapletal  
1. místopředseda

**Název útvaru**

# Ú ř e d n í z á z n a m

o přijetí ústní stížnosti, která byla dne ..... uplatněna *název útvaru*.

---

Na *název útvaru* se dostavil(a) pan(i):

**Jméno, příjmení, titul:**

Adresa (trvalý pobyt):

Telefonní číslo (nepovinný údaj):

**Při osobním jednání uvádí:**

**Poučení:**

Pan(i) byl(a) současně poučen(a) o způsobu řešení uvedené stížnosti (jak bude se stížností nakládáno).

**Zapsal(a):**

**Datum:**

.....  
podpis