

Zásady

pro přijímání a vyřizování stížností

Změna: 38/2011

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Tyto zásady upravují způsob přijímání, projednávání a vyřizování stížností adresovaných orgánům statutárního města Karviná a Městské policie Karviná.

2. Na stížnosti v souvislosti s výkonem veřejné správy se vztahuje správní řád, dále článek 7, článek 4 bod 1 až 3 těchto zásad.

3. Na stížnosti v oblasti samosprávy, na které se nevztahuje správní řád (např. občanskoprávní, obchodněprávní, pracovněprávní úkony a úkony dle zvláštních zákonů) se vztahují práva a povinnosti dle těchto zásad, vyjma článku 7.

Článek 2

Charakteristika základních pojmů

1. Stížnosti jsou podání fyzických nebo právnických osob učiněná především v jejich osobním, individuálním zájmu.

2. Anonymní stížnosti jsou podání občanů, ve kterých stěžovatel neuvede svoje jméno, příjmení a adresu (právníká osoba název a sídlo). Anonymní stížnost se vyřizuje, pokud obsahuje konkrétní údaje a týkají-li se věcné činnosti orgánů statutárního města Karviná a Městské policie Karviná.

Článek 3

Přijímání stížností

1. Písemné stížnosti podávají občané osobně nebo zasílají magistrátu města poštou. Osobně doručené písemné stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době na podatelnu Magistrátu města Karviné (dále jen MMK).

2. Pokud stěžovatel přednese svoji stížnost ústně a následně požádá o sepsání, sepisuje se úřední záznam, který musí obsahovat: jméno, adresu stěžovatele, přednesené skutečnosti, podpis stěžovatele a zaměstnance, který záznam provedl. Kopie záznamu, opatřená razítkem odboru, zůstává stěžovateli.

3. Pokud odborům, uvolněným funkcionářům, městské policii dojde stížnost přímo nebo je přijata od stěžovatele, případně je pořízen záznam o ústním přednesení stížnosti, jsou tyto povinni neprodleně je předat k zaevidování na podatelnu MMK.

4. Vůči stěžovatelům nesmějí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

Článek 4

Evidence stížností

1. Podatelna MMK, případně jednotlivé odbory MMK, předají všechny došlé stížnosti urychleně k záznamu do centrální evidence stížností na oddělení právní a kontrolní (dále jen OPK).

2. Stížnost se opatří číslem centrální evidence, pod níž se vede až do konečného vyřízení, a označí se výrazně razítkem "stížnost".

3. Evidence stížností musí být vedena tak, aby obsahovala zejména:

- číslo jednací

- datum přijetí stížnosti

- jméno, případně jména, příjmení nebo název a adresu místa 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

- datum a způsob vyřízení stížnosti.

4. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.

5. Odbory MMK, Městská policie Karviná vedou pomocnou evidenci stížností ve zvláštní knize s údaji, které jim rovněž slouží pro sledování lhůt k vyřízení stížností a pro kontrolu splnění opatření k nápravě.

Článek 5

Lhůty k vyřízení stížností

1. Všechny stížnosti je nutno urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zařídít jejich vyřízení. Prošetření stížností musí být prováděno bez průtahů. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti.

- do 5 dnů - OPK MMK postoupí stížnost k vyřízení jiné organizaci, do jejíž působnosti stížnost spadá a uvědomí o tom stěžovatele.

- do 30 dnů ode dne doručení podat písemnou zprávu stěžovateli. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech se souhlasem primátora nebo vedoucího oddělení interního auditu a kontroly. O důvodech musí být uvědomen stěžovatel.

2. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li jeho další stížnost v této věci nové skutečnosti, není nutno je prošetřovat.

Článek 6

Postup při vyřizování stížností

1. Stížnosti došlé MMK po jejich zaevidování v centrální evidenci předá OPK k vyřízení či vyjádření příslušnému odboru MMK, městské policii, případně stížnost vyřídí přímo. O zvlášť závažných stížnostech informuje OPK primátora nebo příslušného náměstka, případně tajemníka MMK.

2. Směřuje-li stížnost na činnost odboru, řešení této stížnosti zabezpečí OPKK, a to po předchozím vyjádření příslušného odboru.

3. Jde-li o stížnost spadající do kompetence více odborů, OPKK postoupí tuto stížnost příslušným odborům, které zpracují potřebné podklady. OPKK zašle následně zprávu o vyřízení stěžovateli.

4. Je-li stížnost adresována zastupitelstvu či radě města, OPKK předloží tuto záležitost poradě uvolněných funkcionářů, kde bude rozhodnuto, jak bude dále se stížností naloženo. O způsobu vyřízení bude příslušný orgán přiměřeným způsobem informován.

5. Je-li stížnost adresována uvolněnému funkcionáři, OPKK požádá příslušný odbor MMK, jehož působnosti se stížnost týká, o podání stanoviska v dané věci včetně návrhu na řešení. Záležitost pak OPKK projedná s příslušným uvolněným funkcionářem a s primátorem města Karviné a zašle zprávu o vyřízení stěžovateli.

6. Opakuje-li stěžovatel stížnost, OPKK prošetří, zda původní stížnost byla správně vyřízena. Odbory jsou povinny poskytnout pro vyřízení všechny potřebné podklady.

7. Je nepřijatelné postupovat stížnost k vyřízení zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na zaměstnance mohou být postoupeny k vyřízení vedoucímu odboru. Jde-li o stížnost na vedoucího odboru, stanoví další postup tajemník magistrátu, jde-li o tajemníka, stanoví další postup primátor města.

8. Po zaevidování stížnosti v pomocné evidenci vedoucí odboru neprodleně určí, který zaměstnanec stížnost vyřídí a stanoví způsob prošetření.

9. Po vyřízení stížnosti předloží odbor neprodleně do centrální evidence OPKK doklad o vyřízení, který se zaznamenává v centrální evidenci a současně v pomocné evidenci.

10. U důvodných stížností musí být při vyřízení stanovena opatření k nápravě. Po jejich splnění ve stanoveném termínu oznámí písemně příslušný odbor do centrální evidence OPKK, že splnění opatření zkontroloval a stížnost je uzavřena. Do té doby vede centrální evidenci OPKK stížnost ve zvláštní části evidence "ve sledování".

11. 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.

12. Je-li z podání stěžovatele patrné, že již dříve podal témuž orgánu v této nebo obdobné věci stížnost (tzv. opakovaná stížnost), je zaměstnanec pověřený vedením evidence povinen vyhledat dřívější spisový materiál a přiložit jej k nové stížnosti.

13. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesohlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

14. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom vyrozuměn. Odbor, který stížnost vyřizoval, je povinen sledovat, zda opatření uložená ke zjednání nápravy jsou řádně plněna.

15. Vedoucí odborů jsou povinni neprodleně provést opatření potřebná k odstranění závad zjištěných při prošetřování

stížností a zajistit, aby se neopakovaly.

16. Na postup pro přijímání a vyřizování stížností v rámci výkonu agendy samostatné působnosti obce se nevztahuje správní řád.

17. Při řešení stížností je nezbytné zajistit zákony stanovenou ochranu osobnosti, osobních údajů, hospodářského a jiného tajemství.

18. Při řešení stížností se užívá standardní korespondence, není-li k tomu závažný důvod, nepoužívá se korespondence doporučená do vlastních rukou.

Článek 7

Postup při vyřizování stížností dle správního řádu

1. Stížnost prověřuje ten správní úřad, který vede řízení, a v jeho rámci pak představený toho, proti komu stížnost směřuje, popřípadě osoba, kterou tento určí.

2. Centrální evidence stížností je vedena na OIAaK. Správní orgán přitom postupuje dle článku 4, odst. 1 až 3 těchto zásad.

Článek 8

Účinnost

Tyto zásady schválila Rada města Karviné na své 69. schůzi dne 13. prosince 2005 usnesením č. 3183 a nabývají účinnosti dnem 1. ledna 2006. Tyto Zásady ruší a nahrazují předchozí Zásady ze dne 17. prosince 2002 účinné od 1. ledna 2003.

Mgr. Antonín Petráš v.r.

primátor města Karviné