

PRAVIDLA RADY MĚSTA VIMPERK

pro vyřizování stížností a peticí

Rada města Vimperk v souladu s § 102 odst. (2) písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění a zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění vydává tato pravidla pro vyřizování stížností a peticí.

Čl. 1

Definice stížnosti

Stížnost je podání fyzické osoby nebo právnické osoby (dále jen stěžovatele), kterým se domáhá ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů, protože došlo k jejich porušení nebo ohrožení činností nebo nečinností orgánu veřejné správy upozorňuje na konkrétní nedostatky, zejména porušení právních předpisů, jejichž odstranění si vyžaduje zásah orgánu veřejné správy.

Čl. 2

Rozdělení typu stížností a způsob jejich vyřizování

Městský úřad ve Vimperku (dále jen MěÚ) vyřizuje následující druhy stížností:

- 2.1 stížnosti na práci a jednání zaměstnanců MěÚ,
- 2.2 stížnosti na práci a jednání vedoucích zaměstnanců MěÚ,
- 2.3 stížnosti na práci a jednání příspěvkových organizací města, organizačních složek města, společností s ručením omezeným, kde je jediným společníkem město Vimperk, obecně prospěšné společnosti a smluvní partnery města,
- 2.4 stížnosti na rozhodnutí, práci a jednání volených orgánů města,
- 2.5 stížnosti na rozhodnutí, práci a jednání komisí RM a výborů ZM,
- 2.6 stížnosti, které mohou být podnětem pro zahájení přestupkového řízení,
- 2.7 stížnosti na nevhodné chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb.,
- 2.8 ostatní stížnosti občanů,
- 2.9 anonymní stížnosti.

2.1 Stížnosti na práci a jednání zaměstnanců MěÚ

Stížnosti na práci a jednání zaměstnanců MěÚ šetří a vyřizují příslušní vedoucí odborů. Ti jsou povinni v příslušné lhůtě stížnost se zaměstnancem projednat, a v případě její oprávněnosti přijmout opatření k odstranění nedostatků včetně případného potrestání zaměstnance. O vyřízení stížnosti a případných opatřeních k odstranění nedostatků jsou povinni písemně informovat tajemníka a s jeho souhlasem též stěžovatele.

2.2 Stížnosti na práci a jednání vedoucích zaměstnanců MěÚ

Stížnosti na práci a jednání vedoucích odborů šetří tajemník MěÚ obdobným způsobem jako při stížnostech na práci jednání zaměstnanců. Stížnost na práci a jednání tajemníka MěÚ šetří starostka.

2.3 Stížnosti na práci a jednání příspěvkových organizací, organizačních složek města, společností s ručením omezeným kde jediným společníkem je Město Vimperk, obecně prospěšné společnosti a smluvní partnery města

Stížnosti na práci a jednání příspěvkových organizací města, organizační složky města šetří ti vedoucí zaměstnanci, kteří plní funkci zřizovatele.

Stížnosti na práci a jednání společností s ručením omezeným kde je jediným společníkem město Vimperk a obecně prospěšné společnosti šetří rada města, která může pověřit šetřením stížnosti příslušnou komisí RM či příslušného zaměstnance některého odboru MěÚ.

Stížnosti na jednotlivé zaměstnance výše uvedených organizací či společností šetří vedoucí těchto organizací či společností.

Stížnosti na smluvní partnery města vyřizují vedoucí odborů, kteří jsou pověřeni kontrolou plnění příslušných smluv.

Vyřízení stížnosti spočívá ve vyžádání stanoviska ředitele organizace, vedoucího organizační složky města nebo vlastníka příslušné firmy, podle okolností též v provedení místního šetření nebo pohovoru s příslušnými pracovníky za účelem prověření oprávněnosti stížnosti. Pokud se ukáže stížnost jako oprávněná, nařídí příslušný vyřizovatel stížnosti zjednání nápravy, resp. vyvodí důsledky ve smyslu ustanovení příslušné smlouvy. O vyřízení stížnosti a případných opatřeních je povinen následně písemně informovat stěžovatele.

2.4 Stížnosti na rozhodnutí, práci a jednání volených orgánů

Stížnosti na rozhodnutí, práci a jednání uvolněných zastupitelů města a Rady Města šetří Zastupitelstvo města, které může pověřit šetřením stížnosti příslušný výbor ZM.

Stížnosti na rozhodnutí, na práci či jednání zastupitelů města a zastupitelstva města jako celku může šetřit příslušný výbor ZM pokud takto ZM rozhodne. Jinak stížnost bude postoupena k šetření podle zákona o obcích krajskému úřadu resp. příslušnému ministerstvu.

O výsledku projednání stížnosti na tyto orgány informuje stěžovatele z pověření zastupitelstva města příslušný výbor nebo pověřený zastupitel města případně krajský úřad resp. příslušné ministerstvo.

2.5 Stížnosti na práci a jednání komisí RM a výborů ZM

Stížnosti na práci a jednání komisí RM šetří rada města, která může šetřením stížnosti pověřit některého z členů rady města či příslušného zaměstnance městského úřadu. Konečný závěr řešení stížnosti přísluší pouze radě města.

Stížnosti na práci a jednání výborů ZM šetří ZM, které může pověřit šetřením stížnosti některého z členů ZM či případně příslušného zaměstnance městského úřadu. Konečný závěr řešení stížnosti přísluší pouze ZM.

O výsledku projednání stížnosti na komisi či výbory informuje stěžovatele pouze RM respektive ZM.

2.6 Stížnosti, které mohou být podnětem pro zahájení přestupkového řízení

Stížnosti nebo podněty občanů, které svým obsahem mohou být podnětem pro zahájení přestupkového řízení ve smyslu zákona o přestupcích nebo jiného zákona, budou zaevidovány v KS a postoupeny k vyřízení odboru dle věcné příslušnosti stanovené organizačním řádem. Tyto stížnosti se šetří podle přestupkového zákona.

2.7 Stížnosti na nevhodné chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

Stížnosti v souvislosti se správním řízením jsou jednoznačně řešeny podle zákona č. 500/2004 Sb. § 175, kde se šetří stížnost proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů od jejího doručení správnímu orgánu. Stížnost se předává příslušnému správnímu orgánu obce, jestliže není zřejmé, zda se stížnost šetří podle výše uvedeného zákona právo rozhodnutí přísluší tajemníkovi MěÚ.

2.8 Ostatní stížnosti občanů

Ostatní stížnosti občanů jsou postupovány prostřednictvím vedoucích odborů k vyřízení jednotlivým zaměstnancům MěÚ zabezpečujících agendu, které se stížnost týká. O vyřízení stížnosti a případných opatřeních jsou vedoucí odborů povinni písemně informovat stěžovatele a tajemníka MěÚ.

Pokud nebude ze stížnosti jednoznačně zřejmé kdo ji má šetřit, o tomto rozhodne tajemník MěÚ.

2.9 Anonymní stížnosti

Stížnost, ve které stěžovatel neuvádí své jméno, příjmení a adresu (právnícká osoba název a sídlo) je stížnost anonymní.

Tyto stížnosti nepodléhají systému vyřízení dle těchto pravidel. Podle svého obsahu mohou být posouzeny jako podnět ke kontrole, jestliže obsahují konkrétní údaje, které nasvědčují tomu, že byl porušen právní předpis.

Čl. 3

Způsob podání stížností

Stížnost může být podána písemně nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem na podatelně úřadu.

Stížnost podaná ústně bude řešena podle těchto pravidel až po jejím písemném nebo elektronickém podání.

Pokud to bude stěžovatel vyžadovat vystaví podatelna úřadu stěžovateli potvrzení o příjmu stížnosti.

Pokud je stížnost adresována přímo na některého zaměstnance úřadu, který není kompetentní k jejímu vyřízení, bude mu tato stížnost dána na vědomí.

Čl. 4

Centrální evidence stížností

Centrální evidenci stížností na MěÚ vede vedoucí kanceláře starostky (starosty), (dále jen KS), následujícím způsobem:

- 4.1 Po doručení stížnosti na podatelnu MěÚ je stížnost vždy neprodleně předána vedoucí KS k zaevidování.
- 4.2 Centrální evidence stížností obsahuje:
 - evidenční číslo stížnosti lomeno daným rokem,
 - datum, kdy byla stížnost doručena,
 - jména a příjmení stěžovatele,
 - osobu popř. subjekt, proti kterému je stížnost vedena spolu se stručnou charakteristikou problematiky, které se stížnost týká,
 - název odboru nebo orgánu popř. jméno osoby, které byla stížnost předána k vyřízení,
 - termín, do kdy má být stížnost vyřízena,
 - datum skutečného vyřízení,
 - oprávněnost či neoprávněnost stížnosti, opatření k nápravě (- po vyřešení stížnosti).
- 4.3 Vedoucí KS vytvoří pro stížnost spisovou složku s uvedením všech údajů dle Čl. 4, odst. 4.2 a předá ji tajemníkovi MěÚ, který rozhodne o způsobu vyřízení.
- 4.4 Oprávněná osoba je povinna stížnost vyřídit ve stanovené lhůtě (Čl. 5).
- 4.5 Veškeré písemnosti týkající se vyřízení stížnosti je oprávněná osoba povinna zakládat do složky stížnosti.
- 4.6 Vypracovanou odpověď na stížnost předá před odesláním odpovědi odpovídající osoba k posouzení příslušně nadřízenému.
- 4.7 Po přešetření stížnosti včetně odpovědi stěžovateli předá oprávněná osoba celou složku zpět vedoucí KS k archivaci.
- 4.8 Pokud nebude stížnost vyřízena ve stanoveném termínu, upozorní vedoucí KS osobu oprávněnou k vyřízení stížnosti. Pokud opětovně nedojde k vyřízení stížnosti, uvedomí příslušného vedoucího oboru nebo tajemníka MěÚ nebo případně příslušně nadřízeného.

Čl. 5

Lhůta šetření stížností

Odpovědní vyřizovatelé stížnosti jsou povinni šetřit stížnost neprodleně nejdéle do 30 dnů ode dne doručení na podatelnu MěÚ. Kromě stížností podle zákona č. 500/2004 Sb. § 175, kde je lhůta na vyřízení stížnosti 60 dnů.

Pokud nelze stížnost do 30 dnů vyřešit je odpovědný vyřizovatel stížnosti povinen písemně požádat nadřízeného o prodloužení lhůty řešení stížnosti nejdéle do 60 dnů. Nadřízený je povinen neprodleně rozhodnout o novém termínu řešení stížnosti.

Další prodloužení lhůty může povolit pouze tajemník, RM nebo ZM.

O jakémkoliv prodloužení lhůt řešení stížnosti je povinen vyřizovatel stížnosti neprodleně písemně informovat stěžovatele s udáním důvodu prodloužení.

Čl. 6

Zásady pro přijímání, projednávání a vyřizování peticí

6.1 Obecné zásady

Každý má právo sám nebo společně s jinými obracet se na MěÚ s žádostmi, návrhy a stížnostmi ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti města. Petice musí být písemná a musí splňovat formální náležitosti podle vpředu citovaného zákona.

6.2 Přijímání peticí

Petici přijímá vedoucí KS, který ji posoudí ve smyslu ustanovení čl. 6.1 obecných zásad. Jde-li o petici svým obsahem v rozporu se zákonem o právu petičním, uvědomí o tom neprodleně písemně toho, kdo petici podal. Má-li petice formální nedostatky, vyzve písemně toho, kdo petici podal, k jejich odstranění se stanovením přiměřené lhůty.

Shledá-li petici po obsahové a formální stránce v pořádku, zaeviduje ji a předá starostce (starostovi) města.

Nepatří-li petice do působnosti Města Vimperk, postoupí ji dle příslušnosti do 5ti dnů.

6.3 Vyřizování peticí

Starostka (starosta) města rozhodne o způsobu vyřízení petice a podle obsahu ji předá příslušnému vedoucímu odboru k přípravě stanoviska k jejímu obsahu. Pověřený vedoucí odboru připraví odpověď tomu, kdo petici podal, a to tak, aby byla dodržena zákonem stanovená 30ti denní lhůta. Odpověď musí obsahovat stanovisko k obsahu petice. Schvaluje a podepisuje ji vždy starostka (starosta) města.

Čl. 7

Závěrečná ustanovení

Tato pravidla Rady města Vimperk byla schválena usnesením RM číslo 634 ze dne 27. 6. 2006 a nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2006.

Rada města Vimperk ruší Pravidla pro vyřizování stížností schválené usnesením Rady Města č. 613 ze dne 25. června 2003.

Stanislava Chumanová v.r.
starostka města Vimperk

Ing. Jaroslav Zámečník v.r.
místostarosta města Vimperk