



STATUTÁRNÍ MĚSTO
KARVINÁ

Zásady

pro přijímání a vyřizování stížností

Rada města Karviné vydala dne 18. 11. 2020 tyto Zásady pro přijímání a vyřizování stížností (dále jen „Zásady“):

Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Zásady upravují způsob přijímání, projednávání a vyřizování stížností adresovaných orgánům statutárního města Karviné a Městské policii Karviná.
- 1.2 Na stížnosti v souvislosti s výkonem veřejné správy se vztahuje zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), zák. č. 280/2009 Sb., daňový řád (dále jen „daňový řád“) a dále článek 4 a článek 7 těchto Zásad.
- 1.3 Na stížnosti v oblasti samosprávy, na které se nevztahuje správní řád (např. občanskoprávní, obchodněprávní, pracovněprávní úkony a úkony dle zvláštních předpisů) se vztahují práva a povinnosti dle těchto Zásad, vyjma článku 7.

Článek 2 Charakteristika základních pojmů

- 2.1 Stížnosti jsou podání fyzických nebo právnických osob učiněná především v jejich osobním, individuálním zájmu.
- 2.2 Anonymní stížnosti jsou podání občanů, ve kterých stěžovatel neuvede svoje jméno, příjmení a adresu (právnická osoba název a sídlo). Anonymní stížnost se vyřizuje, pokud obsahuje konkrétní údaje a týkají-li se věcné působnosti orgánů statutárního města Karviná a Městské policie Karviná.

Článek 3 Přijímání stížností

- 3.1 Písemné stížnosti podávají občané osobně nebo zasílají poštou či elektronicky Magistrátu města Karviné (dále jen „MMK“). Osobně doručené písemné stížnosti se přijímají každý pracovní den ve stanovených úředních hodinách na podatelně.
- 3.2 Stížnost lze podat také ústně přímo do protokolu. Protokol (vzor je dostupný ve spisové službě) musí obsahovat zejména místo, čas a označení úkonů, které jsou předmětem zápisu, údaje umožňující identifikaci přítomných osob, vylíčení průběhu předmětných úkonů, označení správního orgánu a jméno, příjmení a funkci nebo služební číslo oprávněné úřední osoby, která úkony provedla. Údaji umožňujícími identifikaci fyzické osoby se rozumějí jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jiný údaj podle zvláštního zákona.

- 3.3 Pokud odborům, uvolněným funkcionářům, Městské policii Karviná dojde stížnost přímo nebo je přijata od stěžovatele, případně je pořízen záznam o ústním přednesení stížnosti, jsou tito povinni bezodkladně je zaevidovat do elektronického systému spisové služby (dále jen „SpS“), nebo je předat k zaevidování organizační jednotce nebo podatelně.
- 3.4 Vůči stěžovatelům nesmějí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

Článek 4 Evidence stížností

- 4.1 Centrální evidence stížností je vedena na Odboru organizačním, oddělení právním (dále jen „OPr“).
- 4.2 Podatelna MMK, případně jednotlivé odbory MMK, předají všechny došlé stížnosti urychleně k záznamu do centrální evidence stížností na OPr.
- 4.3 Stížnost se opatří číslem centrální evidence, pod níž se vede až do konečného vyřízení.
- 4.4 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.
- 4.5 Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají v samostatných spisech.

Článek 5 Lhůty k vyřízení stížností

- 5.1 Prošetření stížností musí být prováděno bez průtahů. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti.
- 5.2 Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, postoupí OPr bezodkladně příslušné organizaci a vyzoomí o tom stěžovatele.
- 5.3 Stížnosti se vyřizují odesláním písemné zprávy stěžovateli ve lhůtě 30 dní od doručení stížnosti. O mimořádném překročení lhůty z objektivních důvodů může rozhodnout vedoucí vyřizujícího odboru. O důvodech musí být informován stěžovatel a OPr.
- 5.4 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 ji prošetřovat.

Článek 6 Postup při vyřizování stížností

- 6.1 Stížnosti došlé MMK po jejich zaevidování v centrální evidenci předá OPr k vyřízení či vyjádření příslušnému odboru MMK, Městské policii Karviná, případně stížnost vyřídí přímo. O zvláště závažných stížnostech informuje OPr primátora nebo příslušného náměstka, případně tajemníka MMK.

- 6.2 Směřuje-li stížnost na činnost odboru, řešení této stížnosti zabezpečí OPr, a to po předchozím vyjádření příslušného odboru.
- 6.3 Jde-li o stížnost spadající do kompetence více odborů, OPr postoupí tuto stížnost příslušným odborům, které zpracují potřebné podklady. OPr zašle následně zprávu o vyřízení stěžovateli.
- 6.4 Je-li stížnost adresována zastupitelstvu či radě města, OPr předloží tuto záležitost na poradě (dlouhodobě) uvolněný funkcionářů, kde bude rozhodnuto, jak bude stížnost vyřizována.
- 6.5 Je-li stížnost adresována uvolněnému funkcionáři, odbor MMK, jehož působnosti se stížnost týká, záležitost projedná s příslušným uvolněným funkcionářem a zašle zprávu o vyřízení stěžovateli.
- 6.6 Opakuje-li stěžovatel stížnost, OPr prošetří, zda původní stížnost byla správně vyřizována. Odbory jsou povinny poskytnout pro vyřízení všechny potřebné podklady.
- 6.7 Je nepřipustné 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 MMK, jde-li o tajemníka MMK, stanoví další postup primátor města.
- 6.8 Po zaevidování stížnosti vedoucí odboru neprodleně určí, který zaměstnanec stížnost vyřídí a stanoví způsob prošetření.
- 6.9 Po vyřízení stížnosti předloží odbor neprodleně do centrální evidence OPr doklad o vyřízení, který se zaznamenává v centrální evidenci.
- 6.10 U důvodných stížností musí být při vyřízení stanovena opatření k nápravě. Po jejich splnění ve stanoveném termínu oznámí písemně příslušný odbor do centrální evidence OPr, že splnění opatření zkontroloval a stížnost je uzavřena. Do té doby vede centrální evidence OPr stížnost s poznámkou "ve sledování".
- 6.11 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.
- 6.12 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.
- 6.13 O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost protokol, který musí obsahovat zejména místo, čas a označení úkonů, které jsou předmětem zápisu, údaje umožňující identifikaci přítomných osob, vylíčení průběhu předmětných úkonů a jméno, příjmení a funkci nebo služební číslo osoby, která úkony provedla. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
- 6.14 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 zjednáání nápravy jsou řádně plněna.
- 6.15 Vedoucí odborů jsou povinni neprodleně provést opatření potřebná k odstranění závad zjištěných při prošetřování stížností a zajistit, aby se neopakovaly.
- 6.16 Na postup pro přijímání a vyřizování stížností v rámci výkonu agendy samostatné působnosti obce se nevztahuje správní řád.
- 6.17 Při řešení stížností je nezbytné zajistit zejména zákony stanovenou povinnost mlčenlivosti, ochranu osobnosti, osobních údajů, obchodního tajemství.

Článek 7

Zvláštní ustanovení k vyřizování stížností

- 7.1 Stížnost podanou dle § 175 správního řádu nebo dle § 261 daňového řádu, prověřuje ten správní úřad nebo správce daně, který vede řízení, a v jeho rámci pak představený toho, proti komu stížnost směřuje, popřípadě osoba, kterou tento určí.
- 7.2 Příslušný představený je povinen před vyřízením stížnosti a v rámci zákonem stanovené lhůty své závěry a návrh odpovědi stěžovateli předložit tajemníkovi MMK k odsouhlasení.

Článek 8 Účinnost

- 8.1 Tyto Zásady ruší Zásady pro přijímání a vyřizování stížností ze dne 13. 12. 2005, ve znění pozdějších změn.
- 8.2 Tyto Zásady schválila Rada města Karviné dne 18. 11. 2020 usnesením č. 1897 a nabývají účinnosti dnem 19. 11. 2020.

Ing. Jan Wolf v. r.
primátor

Ing. Lukáš Raszyk v. r.
náměstek primátora