

Směrnice pro přijímání a vyřizování stížností a petic fyzických a právnických osob.

Směrnice pro vyřizování stížností fyzických a právnických osob (dále jen směrnice) stanoví postup pro jejich přijímání, evidenci a vyřizování orgány Městského úřadu Mýto.

Čl. 1 Petice

- 1) Náležitosti petice a postup při jejich vyřizování jsou stanoveny zák. č. 85/90 Sb., o právu petičním. Nejsou-li splněny zákonné podmínky, nakládá se s takovým podáním jako se stížností.
- 2) Zákonnou lhůtu 30 dnů pro vyřízení petice nelze prodloužit. V ostatním se na vyřizování petice vztahuje postup stanovený Pravidly pro stížnosti v případě, že zák. č. 85/90 Sb. Nestanoví jinak.

Čl. 2 Stížnosti a jejich přijímání

- 1) Stížnosti jsou podání fyzických nebo právnických osob, jimiž se zejména domáhají ochrany svých práv a oprávněných zájmů, poukazují na nedostatky v činnosti orgánů Městského úřadu v Mýtě (dále jen MěÚ), organizací a organizačních složek zřízených MěÚ včetně stížností na nevhodné chování zaměstnanců. Stížnosti mohou být podávány písemně, elektronickou poštou, telefonicky a ústně.
- 2) Pro určení, zda podání má charakter stížnosti, je rozhodující obsah a nikoli označení podání. Pokud stížnost svým obsahem naplňuje některý z jiných právních prostředků stanovených zák. č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen správní řád) k ochraně práv a zájmů osob (např. odvolání, atd.), je za splnění podmínek správního řádu s tímto podáním nakládáno v souladu s příslušným právním institutem. V takovém případě příslušný odbor musí podatele písemně informovat o vyhodnocení jeho podání a o způsobu vyřizování. Nastanou-li pochybnosti o úmyslu stěžovatele, musí příslušný odbor věc s ním projednat tak, aby bylo možné jednoznačně stanovit způsob vyřizování.
- 3) Stížností na možné korupční jednání je podání, které obsahuje konkrétní podezření z korupčních projevů vyslovená v souvislosti s určitou osobou, konkrétní záležitostí nebo s určitým obdobím.
- 4) Písemné stížnosti jsou přijímány podatelnou a přiděleny starostovi, nebo místostarostovi, k dalšímu řešení.
- 5) Ústní stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec MěÚ a pořídit písemný záznam obsahující jméno a adresu stěžovatele, předmět stížnosti, datum, jméno a funkci zaměstnance pořizujícího záznam.
Záznam podepisuje zaměstnanec a stěžovatel, jemuž se předá jedna kopie záznamu.

Čl. 3

Lhůty pro vyřizování stížností

- 1) Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejvýše 30 dnů od převzetí podatelnou nebo ode dne podání stížnosti ústně či telefonicky.
- 2) Lhůta pro vyřízení stížnosti podané podle § 175 správního řádu je nejvýše 60 dnů ode dne převzetí podatelnou nebo ode dne podání ústní stížnosti.
- 3) Případně-li poslední den lhůty na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.

Čl. 4

Vyřizování stížností

- 1) Stížnosti na zaměstnance MěÚ vyřizuje starosta, nebo místostarosta
- 2) Stížnosti směřující proti místostarostovi vyřizuje starosta. Stížnosti na starostu vyřizuje Rada města a stížnosti směřující proti neuvolněným členům Zastupitelstva vyřizuje Kontrolní výbor
- 3) Anonymní stížnosti včetně anonymních stížností na možné korupční jednání se prošetřují tehdy, mají-li konkrétní obsah.
- 4) Anonymní stížnosti s obsahem obecného charakteru nebo neumožňující šetření z jiného důvodu lze odložit.
- 5) Je-li stížnost podána opakovaně a nové šetření prokáže, že původní stížnost byla prokazatelně prověřena, vyřízena a zodpovězena ve všech bodech, může odpověď obsahovat upozornění, že další stížnost v téže věci bez uvedení nových relevantních skutečností bude již bez odpovědi odložena.
- 6) Má-li stěžovatel za to, že jeho stížnost podaná v záležitosti související s postupem podle správního řádu nebyla vyřízena řádně a stěžuje si ve stejné věci opakovaně, upozorní jej vyřizující, že může o přešetření způsobu vyřízení původní stížnosti požádat nadřízený správní orgán. Souhlasí-li s tím stěžovatel, postoupí vyřizující odbor opakovanou stížnost příslušnému orgánu.
- 7) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu a nesmí ovlivňovat jakýmkoli způsobem vyřizování jeho záležitosti.

Čl. 5

Závěrečná ustanovení

- 1) Směrnice nabývá účinnosti dnem schválení Radou Města.

Tato směrnice byla schválena Radou Města dne 16.1.2014 usnesením č. 10

František Končel
starosta

