

# **Z Á S A D Y**

## **pro postup při vyřizování stížností na Městském úřadu Holice**

Tyto Zásady rámcově stanoví postup a odpovědnost jednotlivých úředníků a vedoucích úředníků Městského úřadu Holice (dále jen MÚ), starosty a místostarosty města Holic při vyřizování stížností. Při vlastním vyřizování je třeba vycházet z ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozd. předpisů (dále jen správní řád).

### **I. Úvodní ustanovení**

1. Dotčené osoby mají právo obracet se na MÚ se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu MÚ, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt tím není dotčena.
2. Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení.

### **II. Přijímání stížností**

1. Stížnosti budou na MÚ přijímat - starosta, místostarosta, tajemník, vedoucí odborů a pracovníci na podatelně každý pracovní den. Stížnost lze podat písemně, elektronicky s certifikovaným elektronickým podpisem nebo ústně. V případě ústní stížnosti, kterou nelze ihned vyřídit, se sepíše se stěžovatelem stručný záznam, který bude obsahovat datum přijetí, na co si stěžovatel stěžuje, proti komu stížnost směřuje, adresu stěžovatele a jeho vlastnoruční podpis. Tyto náležitosti musí mít i stížnost písemná nebo (kromě vlastnoručního podpisu) podaná elektronicky. Anonymní stížnosti (např. nepodepsané písemné stížnosti; stížnosti, podané elektronicky bez certifikovaného elektronického podpisu ap.) nebudou vyřizovány!
2. Stížnosti musí být nejpozději příští pracovní den předány vedoucímu správního odboru, který vede centrální evidenci stížností (kanc. č. 413). Zde bude stížnosti přiděleno evidenční číslo a bude předána tajemníkovi, v jeho nepřítomnosti starostovi nebo místostarostovi. Ten rozhodne, kdo bude stížnost řešit. Tomuto pracovníkovi budou předány veškeré podklady, týkající se předmětné stížnosti. V případě nepřítomnosti vedoucího správního odboru bude stížnosti evidenční číslo přiděleno dodatečně.

### **III. Vyřizování stížností**

1. Stížnosti, k jejichž vyřízení (prošetření) není MÚ příslušný, musí být v souladu s ust. § 12 správního řádu bezodkladně usnesením postoupeny příslušnému správnímu orgánu. Stěžovatel o tom musí být vyrozuměn. O postoupení stížnosti rozhodne tajemník, v jeho nepřítomnosti starosta nebo místostarosta na základě vyjádření příslušného odboru.
2. Ten, kdo stížnost řeší je povinen prošetřit skutečnosti uvedené ve stížnosti. K objasnění věci může vyslechnout stěžovatele; osoby, proti nimž stížnost směřuje nebo i další osoby.

3. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení MÚ (to neplatí u postoupených stížností, kde MÚ nemůže lhůtu vyřízení ovlivnit). O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn – tím se považuje stížnost za vyřízenou. Tuto lhůtu lze překročit jen tehdy, není-li možno v jejím průběhu zajistit potřebné podklady pro její řádné vyřízení. Po vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti předá příslušný pracovník veškeré podklady, týkající se řešení předmětné stížnosti, zpět do centrální evidence.
4. Jestliže stížnost byla shledána byť i jen částečně důvodnou, je MÚ povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal. Přijatá opatření mohou být na základě pokynu tajemníka kontrolována.

#### **IV. Závěrečná ustanovení**

1. Domnívá-li se stěžovatel, že jeho stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat Krajský úřad Pardubického kraje, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
2. O vyřizování stížností na MÚ bude podána 1 x ročně kontrolní zpráva Radě města Holic - odpovídá vedoucí správního odboru.
3. Při vyřizování stížností se doporučuje spolupracovat s výbory nebo členy Zastupitelstva města Holic a komisemi Rady města Holic.
4. K zajištění správného vyřizování stížností je nutno vycházet z jejich obsahu bez ohledu na to, kdo je podal, proti komu směřují a zda jsou nebo nejsou nadepsány jako stížnost.
5. Tyto Zásady .. nabývají platnosti dnem 1. ledna 2006. Tímto dnem se ruší Zásady pro postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů na Městském úřadu Holice v Čechách, vydané dne 26.1.1994.

V Holicích dne 30.12.2005

Ing. Vladislav Branda  
tajemník MÚ