

STATUTÁRNÍ MĚSTO PROSTĚJOV

Rada města Prostějova

SMĚRNICE č. 8/2013

kterou se stanoví pravidla pro přijímání, projednávání a vyřizování stížností, oznámení, podnětů a připomínek osob a intervencí veřejného ochránce práv

Rada města Prostějova se usnesla vydat tuto směrnici:

Část první Obecná ustanovení

Čl. 1 Předmět úpravy

(1) Tato směrnice statutárního města Prostějova v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obecním zřízení“) stanoví v podmínkách statutárního města Prostějova závazná pravidla k zajištění jednotného postupu při přijímání, projednávání a vyřizování stížností orgány statutárního města Prostějova.

(2) Tato směrnice upravuje přijímání, projednávání a vyřizování podnětů a připomínek fyzických osob, které jsou občany statutárního města Prostějova nebo mají podle § 16 odst. 3 a § 17 zákona o obecním zřízení oprávnění podávat připomínky a podněty orgánům statutárního města Prostějova ve stejném rozsahu jako občané statutárního města Prostějova.

(3) Tato směrnice dále upravuje postup při vyřizování stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), tedy stížností proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu při výkonu veřejné správy, pokud správní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany.

(4) Tato směrnice statutárního města Prostějova dále stanoví závazná pravidla pro přijímání, projednávání a vyřizování intervencí veřejného ochránce práv.

(5) Podle této směrnice se postupuje i při přijímání, projednávání a vyřizování stížností, postoupených statutárnímu městu Prostějovu jiným orgánem veřejné správy, sdělovacími prostředky nebo jinou právní osobou.

(6) Podle této směrnice nejsou přijímána, projednávána a vyřizována podání:

- a) která obcházejí nebo nahrazují procesní úkony účastníků správního řízení, a mají být řešeny prostředky, stanovenými procesními předpisy (správním řádem, zákonem o přestupcích, zvláštními zákony upravujícími jednotlivé úseky státní správy),
- b) ve věci veřejného nebo společného zájmu, pokud splňují podmínky stanovené zákonem pro výkon práva petičního,
- c) která kritizují neposkytnutí informace vztahující se k působnosti města nebo obsahují žádost o poskytnutí takové informace,
- d) související výlučně s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony,
- e) připomínky a podněty jiných osob než osob uvedených v odstavci 2 tohoto článku směrnice.

Výše uvedená podání se však řídí touto směrnicí, pokud současně obsahují stížnost na chování zaměstnance.

Čl. 2

Výklad některých pojmů

(1) Stížností se pro účely této směrnice rozumí podání, které obsahuje kritiku neplnění povinností a úkolů uložených právními předpisy orgánům města včetně Magistrátu města Prostějova (dále jen „magistrát“) a Městské policie Prostějov (dále jen „městská policie“) a jednotlivými zaměstnanci zařazenými do magistrátu a městské policie, mimo vlastní rozhodovací činnost ve správním řízení. Stížnostmi jsou i podání, která poukazují na nevhodné chování zaměstnanců, nečinnost orgánů města nebo na neodůvodněné průtahy nebo postup v projednávání záležitostí, a to v samostatné i přenesené působnosti města. Stížnost je tedy takové podání, které se přímo týká zájmů stěžovatele.

(2) Stížností podle § 175 správního řádu se rozumí stížnosti proti

- a) nevhodnému chování úředních osob, které je v přímé souvislosti s výkonem jeho pravomocí a které souvisí s výkonem veřejné správy, nebo
- b) proti jakémukoliv nesprávnému úřednímu postupu, pokud zákon k jeho napadnutí nestanoví jiný opravný prostředek nebo procesní úkon, tedy zejména proti neodůvodněnému odmítání provést např. předběžné opatření nebo jiný úkon, který musí správní orgán provést z úřední povinnosti, tedy v souvislosti s výkonem veřejné správy, je-li současně dána působnost správního řádu.

(3) Důvodnou stížností se pro účely této směrnice rozumí podání, jehož prošetřením bylo prokázáno, že orgán města použil nesprávný postup nebo že zaměstnanci se vůči stěžovateli chovali nevhodně.

(4) Anonymní stížnosti se pro účely této směrnice rozumí podání, které neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele. Stížnost podle § 175 správního řádu podaná v elektronické podobě bez zaručeného elektronického podpisu se považuje za anonymní a anonymní stížnost není stížností podle § 175 správního řádu, i když jinak má všechny náležitosti této stížnosti.

(5) Oznámením se pro účely této směrnice rozumí každá jiná stížnost, která se přímo netýká zájmů stěžovatele, zjednodušeně se za oznámení považuje stížnost podaná ve prospěch jiného. Anonymním oznámením je podání, které má jinak náležitosti oznámení, ale neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci osoby, která oznámení podala.

(6) Podnětem se pro účely této směrnice rozumí podání, které obsahuje oznámení nebo upozornění na nedostatky ve věci veřejného, společného nebo individuálního zájmu v oblasti patřící do působnosti města, aniž by současně kritizovalo neplnění povinností a úkolů orgány města včetně magistrátu a městské policie a jejich jednotlivými zaměstnanci. Jsou to tedy zpravidla podání, kterými je sledován širší společenský prospěch, resp. zájem, který v praxi nemusí být pokaždé celospolečensky užitečný. Anonymním podnětem je podání, které má jinak náležitosti podnětu, ale neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci osoby, která podnět podala.

(7) Připomínkou se pro účely této směrnice rozumí podání, které obsahuje zejména iniciativní a doporučující návrhy ke zlepšení nebo doplnění činnosti orgánů města včetně magistrátu a městské policie, a to zpravidla v oblasti samostatné působnosti města. Anonymní připomínkou je podání, které má jinak náležitosti připomínky, ale neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci osoby, která připomínku vznesla.

(8) Intervencí veřejného ochránce práv se pro účely této směrnice rozumí písemné podání, které obsahuje žádost, zahájení šetření nebo jiný podnět veřejného ochránce práv nebo jeho zástupce (dále jen „veřejný ochránce práv“), které směřuje k ochraně osob před jednáním magistrátu, ve kterém je spatřován rozpor s právem nebo s principy demokratického právního státu a dobré správy, jakož i před nečinností magistrátu. Intervencí veřejného ochránce práv se rozumí i další podněty veřejného ochránce práv, směřující k činnosti orgánů statutárního města Prostějova při výkonu veřejné správy nebo písemné doporučení veřejného ochránce práv k vydání, změně nebo zrušení právního předpisu nebo vnitřního předpisu statutárního města Prostějova.

(9) Orgánem statutárního města Prostějova se v souladu se zákonem o obecním zřízení rozumí Zastupitelstvo města Prostějova, Rada města Prostějova, primátor města, Magistrát města Prostějova (dále jen „magistrát“) a Městská policie Prostějov (dále jen „městská policie“).

Část druhá Stížnosti

Čl. 3 Přijímání stížností

(1) **Písemné stížnosti** fyzických i právnických osob přijímá Odbor správy a zabezpečení Magistrátu města Prostějova, pracoviště podatelna, pokud není dále stanoveno jinak. Za písemnou stížnost se považuje i stížnost doručená prostřednictvím datové schránky. Podatelna je viditelně označena jako místo pro přijímání **písemných** stížností.

(2) **Ústní stížnosti** přijímají primátor města, náměstkové primátora, *Odbor kancelář* primátora, pracoviště *oddělení sekretariátů*, tajemník magistrátu města, ředitel městské policie a vedoucí odborů magistrátu města, kterým záležitost věcně přísluší.

(3) O ústních stížnostech, které nelze vyřídit při jejich podání, je osoba přijímající stížnost povinna vyslechnout stěžovatele a sepsat záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu, pokud o to stěžovatel požádá. O stížnostech, podaných telefonicky, zaznamená příjemce stížnosti obsah, datum, čas, telefonní číslo, jméno a adresu stěžovatele.

(4) O zvlášť závažných stížnostech musí být neprodleně informován některý z členů vedení magistrátu, tedy primátor, náměstek primátora nebo tajemník magistrátu, případně ředitel městské policie, aby mohl být stanoven způsob jejich vyřízení nebo urychleně zjednána náprava.

Čl. 4 Evidence stížností

(1) Po doručení písemného podání, pisatelem označeného jako stížnost, přezkoumá zaměstnanec *Odboru správy a zabezpečení*, pracoviště podatelna před jeho zapsáním do evidence pošty, zda podle obsahu podání jde o stížnost či o podání jiného charakteru. Ve sporných případech rozhodne vedoucí *Odboru kancelář tajemníka*. Jedná-li se o stížnost, podatelna písemnost zapíše jako došlou poštu, předá ji *Odboru kancelář tajemníka*, pracoviště *asistent vedoucího odboru*, které je pověřené vedením evidence stížností. Pokud se stížnost dotýká městské policie nebo její činnosti, předá podatelna stížnost řediteli městské policie. *Odbor kancelář tajemníka*, pracoviště *asistent vedoucího odboru* a *ředitelem* určený zaměstnanec městské policiev elektronické spisové službě každou takovou písemnost postupem podle *Spisového řádu Městského úřadu Prostějov* v *typu písemnosti* označí jako „stížnost“.

(2) Písemný záznam o ústně podané stížnosti je příjemce stížnosti povinen vytvořit v elektronické spisové službě jako cizí písemnost postupem podle *Spisového řádu Městského úřadu Prostějov*, v *typu písemnosti* označit jako „stížnost“ a postoupit ji bezodkladně Odboru kancelář *tajemníka*, pracovišti *asistent vedoucího odboru* nebo řediteli městské policie.

(3) Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká, pokud není dále uvedeno jinak. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikovaná jako anonymní.

(4) Pokud se jedná o stížnost podle § 175 správního řádu, musí být ve stížnosti uvedeno

a) u stěžovatele fyzické osoby - jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého bydliště, popř. jiná adresa pro doručování,

b) u stěžovatele podnikající fyzické osoby - jméno, příjmení, identifikační číslo a adresa zapsaná jako místo podnikání nebo jiná adresu pro doručování,

c) u stěžovatele právnické osoby – název nebo obchodní firma, identifikační číslo a adresa sídla nebo jiná adresa pro doručování,

d) vlastnoruční podpis stěžovatele, pokud se jedná o písemnou stížnost; zaručený elektronický podpis, pokud se jedná o stížnost doručenou prostřednictvím elektronické pošty.

(5) Pokud stížnost podle § 175 správního řádu neobsahuje formální náležitosti uvedené v odstavcích 3 a 4 shora, pomůže osoba, která stížnost přijala, stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k odstranění zjištěných nedostatků a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu ne kratší 5 dnů. Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, orgány města se stížností nebudou zabývat.

(6) Stížnost podaná prostřednictvím elektronické pošty, s výjimkou stížnosti podle § 175 správního řádu, která obsahuje elektronickou adresu stěžovatele, se považuje za písemnou stížnost. Je-li doručena na jiné pracoviště, je příjemce povinen ji bezodkladně postoupit Odboru kancelář *tajemníka*, pracovišti *asistent vedoucího odboru*, případně řediteli městské policie, pokud se stížnost dotýká městské policie a její činnosti.

(7) Pokud je přímo na adresu některého odboru městského úřadu nebo městské policie doručena písemnost, která obsahuje stížnost, je příslušný vedoucí zaměstnanec povinen postoupit stížnost bezodkladně Odboru kancelář *tajemníka*, pracoviště *asistent vedoucího odboru*, případně řediteli městské policie, pokud se stížnost dotýká městské policie a její činnosti.

(8) Každá stížnost (s výjimkou anonymní stížnosti, která se eviduje jako podnět, dále viz článek 5 odst. 9) musí být evidována v písemné podobě i v elektronické spisové službě pod typem písemnosti „stížnost“ a stejně tak i její vyřízení. Pokud je

z obsahu stížnosti zřejmé, že byla zaslána městu pouze na vědomí, stížnost je zaevidována a uložena bez vyrozumění stěžovatele.

Čl. 5

Postup při projednávání a vyřizování stížností

(1) Každá stížnost musí být bez průtahů a hospodárně prošetřena a vyřízena ve všech bodech stížnosti podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena.

(2) *Odbor kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru, a ředitel městské policie zároveň předá každou stížnost, s výjimkou stížnosti podle § 175 správního řádu, v potřebném počtu kopií nejbližší poradě vedení městského úřadu. Originál stížnosti zůstává uložen v Odboru kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru nebo ředitele městské policie. Současně Odbor kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru, a ředitel městské policie nebo jím určený zaměstnanec, do 5 dnů od přijetí stížnosti odešle stěžovateli stručné vyrozumění o přijetí jeho stížnosti i o dalším postupu při vyřizování jeho stížnosti.*

(3) Primátor města na poradě vedení magistrátu rozhodne, zda stížnost bude přidělena k projednání, případně šetření, náměstkovi primátora, vedoucímu zaměstnanci městského úřadu nebo řediteli městské policie a jaká lhůta ke zpracování návrhu vyřízení stížnosti bude stanovena. Pokud je stížnost předána k vyřízení tajemníkovi magistrátu, předá tajemník magistrátu obvykle stížnost ke zpracování stanoviska a návrhu vyrozumění o vyřízení stížnosti příslušnému vedoucímu odboru magistrátu formou úkolu z poradě vedoucích odborů.

(4) Odbor kancelář tajemníka, pracoviště *asistent vedoucího odboru*, poté předá **kopii stížnosti**, s výjimkou stížnosti, která se dotýká činnosti městské policie, k prošetření a zpracování návrhu vyřízení stížnosti příslušnému vedoucímu zaměstnanci. Vedoucí ostatních odborů magistrátu jsou povinni zajistit a poskytnout potřebnou součinnost při šetření a projednání stížnosti. Pokud vyřízení stížnosti vyžaduje i vyjádření ředitele městské policie, předá Odbor kancelář tajemníka, pracoviště *asistent vedoucího odboru* stížnost řediteli městské policie k prošetření a zpracování návrhu vyřízení stížnosti podle pokynů primátora města.

(5) Pokud se stížnost netýká působnosti města, ale městem založené obchodní společnosti nebo městem zřízené příspěvkové organizace nebo organizační složky, postoupí Odbor kancelář tajemníka, pracoviště *asistent vedoucího odboru*, stížnost této právnické osobě nebo organizační složce a stěžovatele o této skutečnosti uvědomí. Pokud není žádný z orgánů města věcně příslušný k vyřízení stížnosti a ve věci je dána působnost správního řádu, postoupí Odbor kancelář tajemníka, pracoviště *asistent vedoucího odboru*, stížnost podle pokynů tajemníka MMPv příslušnému správnímu orgánu. V ostatních případech Odbor kancelář tajemníka,

pracoviště *asistent vedoucího odboru* stížnost vrátí stěžovateli se sdělením, že věc nepatří do působnosti města a současně v písemném sdělení uvede orgán, do jehož působnosti vyřízení stížnosti náleží, pokud je tento orgán znám.

(6) Ředitel městské policie a vedoucí zaměstnanec, který zajišťuje vysvětlení a stanoviska potřebná k vyřízení stížnosti, navrhne i způsob vyřízení stížnosti a text vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti, případně i opatření k nápravě. Ředitel městské policie a vedoucí zaměstnanec řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Pokud to považuje za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si listinné podklady, které s obsahem stížnosti souvisejí, případně vyslechne osoby, proti kterým stížnost směřuje nebo i další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

(7) Vysvětlení a stanoviska včetně návrhu vyrozumění o vyřízení stížnosti, určené stěžovateli, předá příslušný vedoucí zaměstnanec *Odboru kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru* vnitřní elektronickou poštou alespoň 3 dny před termínem odeslání vyrozumění o vyřízení stížnosti, stanoveným v článku 6 odst. 4 této směrnice. Pokud nebude návrh vyrozumění o vyřízení stížnosti doručen *Odboru kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru* alespoň 3 dny před termínem odeslání vyrozumění o vyřízení stížnosti, informuje vedoucí *Odboru kancelář tajemníka* o této skutečnosti bezodkladně tajemníka MMPV. Ředitel městské policie předává vysvětlení a stanoviska včetně návrhu vyrozumění o vyřízení stížnosti přímo k podpisu primátorovi města.

(8) Pokud to vyplývá z úkolu z porady vedení magistrátu, předloží ředitel městské policie nebo příslušný vedoucí odboru návrh vyrozumění o vyřízení stížnosti, která má být zaslána stěžovateli, předem formou materiálu pro poradou vedení magistrátu, a to alespoň 3 dny před termínem vyřízení podle článku 6 odst. 4 této směrnice. *Odbor kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru* nebo ředitel městské policie předloží písemné vyhotovení návrhu vyrozumění o vyřízení stížnosti následně k podpisu starostovi města.

(9) Vyrozumění o vyřízení anonymní stížnosti se nezpracovává, obsah stížnosti se posuzuje jako podnět. Informace o dalším postupu v záležitosti uvedené v anonymní stížnosti se zpracuje písemnou formou jako vlastní písemnost postupem podle *Spisového řádu Městského úřadu Prostějov* a vyhotovením této písemnosti je záležitost i v elektronické spisové službě uzavřena.

(10) Stížnost podle § 175 správního řádu *Odbor kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru*, předá v jednom vyhotovení a) tajemníkovi MMPV, pokud stížnost směřuje proti vedoucímu odboru, b) vedoucímu příslušného odboru, pokud stížnost směřuje proti postupu jím řízeného odboru nebo proti nevhodnému chování zaměstnance, zařazeného do jím řízeného odboru. Originál stížnosti zůstává uložen v *Odboru kancelář primátora, pracoviště oddělení sekretariátů*.

(11) Vedoucí zaměstnanec, který podle předchozího odstavce zajišťuje vyřízení stížnosti podle § 175 správního řádu, rozhoduje i o způsobu vyřízení stížnosti a případných opatřeních k nápravě. Vedoucí zaměstnanec řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Pokud to považuje za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si listinné podklady, které s obsahem stížnosti souvisejí, případně vyslechne osoby, proti kterým stížnost směřuje nebo i další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Vedoucí zaměstnanec podepisuje i vyrozumění o vyřízení stížnosti.

Čl. 6

Vyřízení stížností

(1) Zprávu o vyřízení stížnosti určenou stěžovateli podepisuje vždy primátor města. Vyrozumění o vyřízení stížnosti podané podle § 175 správního řádu, podepisuje vedoucí příslušného odboru; pokud stížnost směřuje proti vedoucímu odboru, zprávu o vyřízení stížnosti podepisuje vždy tajemník MMPv.

(2) Ve zprávě nebo vyrozumění o vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, nebo její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyrozumění o vyřízení stížnosti podané podle § 175 správního řádu musí být uvedeno, o jaké skutečnosti a právní předpisy se vyřízení stížnosti opírá.

(3) Vedoucí zaměstnanec, který zajišťoval vyřízení stížnosti podle § 175 správního řádu, předá bezodkladně stejnopis vyrozumění o stížnosti, které zaslal stěžovateli, Odboru kancelář tajemníka, pracovišti asistent vedoucího odboru, které je pověřené vedením evidence stížností.

(4) Stížnosti, které není třeba šetřit na místě nebo na základě vyjádření dalších orgánů, právnických a fyzických osob, musí být vyřízeny bez zbytečných průtahů, a to nejdéle do 60 dnů ode dne, kdy byly přijaty. V této lhůtě musí být stěžovatel o vyřízení stížnosti vyrozuměn nebo stížnost musí být postoupena dotčené právnické osobě nebo organizační složce podle článku 5 odst. 5 věta první nebo vrácena stěžovateli podle článku 5 odst. 5 věta druhá této směrnice.

(5) V odůvodněných případech, když se záležitost uvedená ve stížnosti dotýká působnosti Zastupitelstva města Prostějova, ale současně není dána působnost správního řádu, musí být stížnost projednána nejpozději do 90 dnů. O této skutečnosti je Odbor kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru povinno informovat stěžovatele písemně ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení stížnosti.

(6) Pokud byla stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, tajemník MMPv bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele, pokud se jednalo o stížnost podanou podle správního řádu.

(7) O výsledku vyřízení stížnosti musí být informována i osoba, proti které stížnost směřovala.

(8) Pro potřeby evidence se stížnost považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno pracovišti podatelna k doručení stěžovateli, odesláno prostřednictvím datové schránky nebo elektronickou poštou s doručenkou.

(9) Pokud stěžovatel stížnost opakuje, ředitel městské policie nebo tajemník magistrátu, případně jimi pověřený zaměstnanec přezkoumá, zda původní stížnost byla řádně vyřízena. Odbor kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru nebo ředitel městské policie poté ve lhůtě stanovené v odstavci 4 podá stěžovateli písemnou zprávu o výsledku šetření. Pokud původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, Odbor kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru nebo ředitel městské policie písemně informuje stěžovatele, že nebyl shledán důvod se stížností opakovaně zabývat a že stížnost byla **odložena**.

(10) O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve lhůtách stanovených touto směrnicí i v případě, že bylo zjištěno, že stížnost není důvodná. Ustanovení věty třetí předchozího odstavce tím není dotčeno.

(11) Dodržování termínů, stanovených touto směrnicí, sleduje *Odbor kancelář tajemníka*, pracoviště *asistent vedoucího odboru* a ředitel městské policie nebo jím určený zaměstnanec. Odpovědnost za nedodržení termínů zajištění vysvětlení a stanovisek nese ředitel městské policie nebo příslušný vedoucí zaměstnanec městského úřadu, do jehož působnosti předmět stížnosti náleží. Za splnění povinnosti spolupráce při šetření a projednání stížnosti odpovídá vedoucí příslušného odboru magistrátu.

Čl. 7

Vyhodnocování stížností

(1) Vyhodnocování evidovaných stížností, s výjimkou stížností podle § 175 správního řádu, na základě údajů vedených v elektronické spisové službě, provádí vždy jednou za kalendářní čtvrtletí *Odbor kancelář tajemníka*, pracoviště asistent vedoucího odboru a ředitel městské policie nebo jím určený zaměstnanec.

(2) Vyhodnocení podle odstavce 1 předloží vedoucí *Odboru kancelář tajemník*, a ředitel městské policie, poradě vedení městského úřadu vždy nejpozději do konce prvního kalendářního měsíce následujícího čtvrtletí.

(3) Uvedené vyhodnocení bude obsahovat tyto údaje: stručnou charakteristiku stížnosti, datum jejího přijetí, jméno a bydliště stěžovatele, jméno zaměstnance

vyřizujícího stížnost, datum vyřízení stížnosti a stručnou charakteristiku způsobu vyřízení.

Část třetí Oznámení, podněty a připomínky

Čl. 8

Přijímání, projednávání a vyřizování ostatních oznámení, podnětů a připomínek

(1) **Písemné podněty, oznámení a připomínky** osob, uvedených v článku 1 odst. 2 této směrnice, přijímá Odbor správy a zabezpečení městského úřadu, pracoviště *podatelna*, pokud není dále stanoveno jinak. *Podatelna* je viditelně označena jako místo pro přijímání **písemných** oznámení, podnětů a připomínek.

(2) **Ústní oznámení, podněty a připomínky** osob, uvedených v článku 1 odst. 2 této směrnice, přijímají primátor města, náměstkové, *Odbor kancelář primátora*, pracoviště *oddělení sekretariátů*, tajemník městského úřadu, ředitel městské policie a vedoucí odborů městského úřadu, kterým záležitost věcně přísluší.

(3) O ústních oznámeních, podnětech a připomínkách, které nelze vyřídit při jejich podání, je příjemce povinen sepsat záznam, který po přečtení předloží osobě k podpisu, pokud o to osoba podávající podnět nebo připomínku požádá. O podnětech a připomínkách podaných telefonicky zaznamená příjemce obsah, datum, čas, telefonní číslo, jméno a adresu osoby (podatele).

(4) Písemný záznam o oznámení, podnětu a připomínce podané
a) ústně,
b) elektronickou poštou
je příjemce povinen vytvořit jako cizí písemnost postupem podle *Spisového řádu Městského úřadu Prostějov*, v *typu písemnosti* označit jako „podnět a připomínka“, písemnost obsahující oznámení zaeviduje jako „podnět“.

(5) Záznam ústních **oznámení, podnětů a připomínek**, včetně stejnopisu těch, které byly podány písemně, se stává součástí materiálu pro nejbližší poradu vedení magistrátu. Primátor města prostřednictvím zápisu z porady vedení magistrátu uloží příslušnému vedoucímu zaměstnanci prověřit obsah **oznámení, podnětu nebo připomínky** a navrhnout řešení. *Odbor kancelář primátora, pracoviště organizační pracovník agendy RM a ZM* zajistí výpis ze záznamu **oznámení, podnětů a připomínek** jako přílohu zápisu z porady vedení magistrátu. Současně *Odbor kancelář primátora, pracoviště organizační pracovník agendy RM a ZM* do 5 dnů od přijetí **oznámení, podnětu nebo připomínky** odešle osobě, která jej podala, stručné vyrozumění o přijetí jeho **oznámení, podnětu nebo připomínky** i o dalším postupu při vyřizování.

(6) Oznámení, podnět nebo připomínka musí být vyřízeny bezodkladně, nejdéle do 60 dnů ode dne doručení. V odůvodněných případech, kdy se oznámení, podnět nebo připomínka dotýkají působnosti *Zastupitelstva města Prostějova*, musí být vyřízeny nejpozději do 90 dnů. O této skutečnosti je *Odbor kancelář primátora, pracoviště organizační pracovník agendy RM a ZM* povinno informovat fyzickou osobu písemně ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení oznámení, připomínky nebo podnětu.

(7) Výsledkem prověření **oznámení, podnětu nebo připomínky** je návrh na vyřízení, zpracovaný příslušným vedoucím zaměstnancem magistrátu nebo ředitelem městské policie. Návrh na vyřízení **oznámení, podnětu a připomínky** je předkládán primátorovi města prostřednictvím *Odboru kanceláře primátora, pracoviště organizační pracovník agendy RM a ZM*, a to alespoň 3 dny před termínem vyřízení podle odstavce 6. Pokud to vyplývá z úkolu z porady vedení magistrátu, předloží příslušný vedoucí odboru magistrátu návrh na vyřízení **oznámení, podnětu nebo připomínky**, včetně odpovědi, která má být zaslána fyzické osobě, předem formou materiálu pro poradou vedení magistrátu, a to alespoň 3 dny před termínem vyřízení podle odstavce 6.

(8) Návrh na vyřízení **oznámení, podnětu nebo připomínky** je určený vedoucí zaměstnanec povinen zpracovat i v případě, že výsledkem prověření podnětu nebo připomínky je zjištění, že **oznámení, podnět nebo připomínka** nejsou důvodné. I v takovém případě se na vyřízení **oznámení, podnětu nebo připomínky** použije postup podle předchozího odstavce.

(9) Písemné vyhotovení odpovědi na oznámení, podnět nebo připomínku podepisuje osoba, která ji v souladu s odstavcem 2 tohoto článku směrnice přijala. Pokud to vyplývá z úkolu z porady vedení magistrátu, předloží ředitel městské policie nebo příslušný vedoucí odboru magistrátu návrh na vyřízení oznámení, podnětu nebo připomínky, včetně odpovědi, která má být zaslána fyzické osobě, předem formou materiálu pro poradou vedení magistrátu. Písemné vyhotovení odpovědi v tomto případě podepisuje zpravidla primátor města a odeslání zajišťuje osoba, která podnět nebo připomínku přijala.

(10) Písemná odpověď o vyřízení oznámení, podnětu nebo připomínky je zaslána fyzické osobě, která oznámení, podnět nebo připomínku vznesla. Informace o dalším postupu v záležitosti uvedené v oznámení, podnětu nebo připomínce jinou než písemnou formou (ústně, telefonicky, prostřednictvím SMS, e-mailem) bude podána vždy, pokud fyzická osoba uvede příslušný kontakt (například telefonní číslo, elektronickou adresu).

Čl. 9 Zvláštní případy

(1) Pokud se koná setkání členů orgánů města s občany města, účastní se setkání vždy určený zaměstnanec *Odboru kancelář primátora*, který zaznamená **podněty a připomínky** občanů města, které nebyly vyřízeny na místě. Koordinací a kontrolou prověřování **oznámení, podnětů a připomínek** primátor města pověří náměstka podle oblasti metodického řízení, tajemníka magistrátu, jedná-li se o **oznámení, podněty a připomínky** k činnosti magistrátu, nebo ředitele městské policie, pokud se jedná o **oznámení, podněty a připomínky** k činnosti městské policie.

(2) Projednávání a vyřizování **oznámení, podnětů a připomínek** uvedených v článku 1 se řídí článkem 8 této směrnice, pokud není dále uvedeno jinak. Vyrozumění o přijetí **oznámení, podnětu nebo připomínky** i o dalším postupu při vyřizování se nevyhotovuje. V souladu s návrhy na vyřízení **oznámení, podnětů a připomínek** *Odbor kancelář primátora, pracoviště organizační pracovník agendy RM a ZM* po projednání se primátorem města vyhotoví písemnou zprávu, která bude nejpozději do 30 dnů ode dne setkání primátora města s občany vyvěšena na informační tabuli v příslušné části města, zveřejněna v nejbližších Radničních listech a na webových stránkách města.

(3) Písemnou informaci o vyřízení **oznámení, podnětu nebo připomínky** *Odbor kancelář primátora města, pracoviště organizační pracovník agendy RM a ZM* zašle fyzické osobě, která **oznámení, podnět nebo připomínku** vznesla, jen pokud tato osoba o zaslání odpovědi žádala. Písemnou informaci o vyřízení **oznámení, podnětu nebo připomínky** podepisuje vždy primátor města.

(4) Ustanovení článku 8 této směrnice se použije na anonymní oznámení, podněty nebo připomínky obdobně. Odpověď o vyřízení anonymního oznámení, podnětu nebo připomínky se nezpracovává. Informace o dalším postupu v záležitosti uvedené v anonymním oznámení, podnětu nebo připomínce se zpracuje písemnou formou jako vlastní písemnost postupem podle *Spisového řádu Městského úřadu Prostějov* a vyhotovením této písemnosti je záležitost i v elektronické spisové službě uzavřena.

(5) Pokud se oznámení, podnět nebo připomínka netýká působnosti města, ale městem založené obchodní společnosti nebo městem zřízené příspěvkové organizace nebo organizační složky, postoupí příjemce oznámení, podnět nebo připomínku této právnické osobě nebo organizační složce a osobu podávající oznámení, podnět nebo připomínku o této skutečnosti uvědomí. V ostatních případech příjemce osobě podávající oznámení, podnět nebo připomínku sdělí, že věc nepatří do působnosti města a současně v písemném sdělení uvede orgán, do jehož působnosti záležitost uvedená v podnětu nebo připomínce náleží, pokud je mu tento orgán znám, nebo podle svého uvážení oznámení, podnět nebo připomínku přímo postoupí příslušnému orgánu.

Čl. 10

Evidencce přijímání, projednávání a vyřizování ostatních oznámení, podnětů a připomínek na internetu

1) Všechna oznámení, všechny podněty a připomínky, které byly přijaty na Magistrátu města Prostějova dle čl. 8 a 9, jsou dále vedeny ve veřejně dostupné evidenci na internetu prostřednictvím webové aplikace „Dotazy, oznámení, podněty a připomínky“. Na webových stránkách města se aplikace zobrazuje jako tabulka, kde je každý dotaz, oznámení, podnět či připomínka zobrazen svým číslem, názvem, popisem a dalšími informacemi o stavu vyřizování. K prohlížení tabulky má veřejnost přístup přes menu Občan > Dotazy a podněty občanů nebo přímo na adrese <http://www.prostejov.eu/cz/obcan/dotazy-podnety-obcanu/>. Do této tabulky určená pracovnice z oddělení sekretariátů Odboru kancelář primátora zapisuje všechna výše uvedená oznámení, podněty a připomínky a aktuální stav jejich vyřizování. Vstup do aplikace pro tuto pracovníci s oprávněním správce je na stránce <https://www.prostejov.eu/admin/>, kde v sekci „moduly“ je ikona „podněty“ umožňující zápis nového dotazu, oznámení, podnětu a připomínky.

2) Výše uvedená pracovnice je povinna zjišťovat a zapisovat údaje do všech částí tabulky, včetně každého rozhodnutí ve věci, každé změny stavu nebo postupu v řešení a konečného vyřešení věci. Do tabulky také vkládá fotografie, pokud jsou součástí oznámení, podnětu či připomínky, nebo pokud jsou použity pro dokumentaci výsledku řešení. Při zápisu do tabulky:

- Do části **popis dotazu, oznámení, podnětů a připomínek** stručně popíše kdo a v jaké věci se na magistrát obrací
- do části **stav vyřizování** stručně popíše, kdo se aktuálně přijatým podnětem zabývá
- do části **rozhodnutí** popíše přijaté rozhodnutí o tom, kdo má věc řešit
- v části **postup řešení** zapíše jednotlivé fáze řešení věci, aktuální stav
- v části **výsledek řešení** poté stručně uvede, jak byla věc vyřešena

3) Vedoucí zaměstnanci, kteří byli pověřeni řešením konkrétního oznámení, podnětu nebo připomínky, jsou povinni informovat pracovníci z oddělení sekretariátů Odboru kancelář primátora, která má starosti výše uvedenou evidenci, o všech jim známých skutečnostech, které se týkají vývoje v řešení dané věci.

Čl. 11

Přijímání, projednávání a vyřizování požadavků osadních výborů

(1) Předsedové osadních výborů předkládají záznam **požadavků** v zápisech z jednání osadních výborů formou usnesení. Zápisy se stávají součástí materiálů pro nejbližší poradou vedení magistrátu. Primátor města prostřednictvím *Odboru*

*kancelář primátora pracoviště organizační pracovník agendy RM a ZM, uloží příslušnému vedoucímu zaměstnanci, dle rozhodnutí rady vedení, prověřit obsah **požadavku** a navrhnout řešení. Odbor kancelář primátora, pracoviště organizační pracovník agendy RM a ZM zajistí výpis **požadavků** z usnesení osadního výboru jako přílohu zápisu z rady vedení magistrátu. Současně Odbor kancelář primátora, pracoviště organizační pracovník agendy RM a ZM zaeviduje jednotlivé **požadavky** jako cizí písemnosti postupem podle *Spisového řádu Městského úřadu Prostějov*, v typu písemnosti je označí jako „podnět“.*

(2) Koordinací a kontrolou prověřování **požadavků** primátor města pověří náměstka podle oblasti metodického řízení, tajemníka magistrátu, jedná-li se o **požadavky** na činnost magistrátu, nebo ředitele městské policie, pokud se jedná o **požadavky** na činnost městské policie.

(3) Výsledkem prověření **požadavku** je návrh na vyřízení, zpracovaný příslušným vedoucím zaměstnancem magistrátu nebo ředitelem městské policie. Návrh na vyřízení **požadavků** je předkládán primátorovi města prostřednictvím *Odboru kanceláře primátora, pracoviště organizační pracovník agendy RM a ZM*, a to alespoň 3 dny před termínem vyřízení podle odstavce 5. Pokud to vyplývá z úkolu z rady vedení magistrátu, předloží ředitel městské policie a příslušný vedoucí odboru magistrátu návrh na vyřízení **požadavku**, včetně odpovědi, která má být zaslána fyzické osobě, předem formou materiálu pro radu vedení magistrátu, a to alespoň 3 dny před termínem vyřízení podle odstavce 5.

(4) Návrh na vyřízení **požadavku** je určený vedoucí zaměstnanec povinen zpracovat i v případě, že výsledkem prověření požadavku je zjištění, že **požadavek** není důvodný. I v takovém případě se na vyřízení **požadavku** použije postup podle předchozího odstavce.

(5) **Požadavky** musí být vyřízeny bezodkladně, nejdéle do 60 dnů ode dne doručení. V odůvodněných případech, kdy se **požadavek** dotýká působnosti *Zastupitelstva města Prostějova*, musí být projednány nejpozději do 90 dnů. O této skutečnosti je *Odbor kancelář primátora, pracoviště organizační pracovník agendy RM a ZM* povinen informovat předsedu příslušného osadního výboru písemně ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení **požadavku**.

(6) Písemnou informaci o vyřízení **požadavku** *Odbor kancelář primátora, pracoviště organizační pracovník agendy RM a ZM* zašle předsedovi příslušného osadního výboru. Písemnou informaci o vyřízení **požadavku** podepisuje vždy primátor města, pokud vyřízením **požadavku** nepověřil přímo příslušného náměstka, tajemníka magistrátu nebo ředitele městské policie.

Čl. 12

Vyhodnocování připomínek a podnětů

(1) Vyhodnocování všech evidovaných oznámení, připomínek a podnětů podle *Spisového řádu Městského úřadu Prostějov* provádí vždy dvakrát do roka *Odbor kancelář primátora, pracoviště referent vnějších vztahů*.

(2) Vyhodnocení za období od 1. 1. do 30. 6. předloží poradě vedení magistrátu nejpozději do 30. 7. příslušného roku, za období od 1. 7. do 31. 12. do 31. 1. následujícího roku.

(3) Uvedené vyhodnocení bude obsahovat tyto údaje: stručnou charakteristiku oznámení, připomínky, nebo podnětu, datum přijetí, jméno a bydliště odesílatele, jméno zaměstnance vyřizujícího oznámení, připomínku nebo podnět, datum vyřízení, stručnou charakteristiku způsobu vyřízení.

Část čtvrtá **Intervence veřejného ochránce práv**

Čl. 13 **Přijímání a vyřizování intervencí veřejného ochránce práv**

(1) **Intervence veřejného ochránce práv** přijímá *Odbor správy a zabezpečení městského úřadu, pracoviště podatelna*. Jedná-li se o intervenci veřejného ochránce práv, adresovanou přímo některému z odborů magistrátu, podatelna písemnost zapíše jako došlou poštu, a předá ji přímo *Odboru kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru*, které je pověřené vedením evidence intervencí veřejného ochránce práv. Jedná-li se o intervenci veřejného ochránce práv, adresovanou přímo městské policii, podatelna písemnost zapíše jako došlou poštu, a předá ji přímo řediteli městské policie.

(2) V ostatních případech primátor města rozhodne, zda intervence veřejného ochránce práv bude přidělena k projednání, případně šetření náměstkovi, vedoucímu zaměstnanci magistrátu nebo řediteli městské policie. Pokud je intervence veřejného ochránce práv předána k vyřízení tajemníkovi magistrátu, předá tajemník magistrátu obvykle intervenci veřejného ochránce práv ke zpracování stanoviska a návrhu vyřízení příslušnému vedoucímu odboru magistrátu formou úkolu z porady vedoucích odborů.

(3) *Odbor kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru* poté předá **kopii** intervence veřejného ochránce práv ke zpracování stanoviska a návrhu vyřízení příslušnému vedoucímu zaměstnanci. Vedoucí ostatních odborů magistrátu jsou povinni zajistit a poskytnout potřebnou součinnost při šetření a projednání intervence veřejného ochránce práv. Řediteli městské policie předá *Odbor kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru* intervenci

veřejného ochránce práv k prošetření a zpracování návrhu vyřízení podle pokynů primátora města.

(4) Návrh na vyřízení intervence veřejného ochránce práv musí být zpracován tak, aby byla dodržena lhůta pro doručení písemné odpovědi, stanovená veřejným ochráncem práv v písemné intervenci.

(5) Návrh na vyřízení intervence veřejného ochránce práv předá příslušný vedoucí zaměstnanec Odboru kancelář *primátora, pracovišti asistent vedoucího odboru vnitřní elektronickou poštou*, a to alespoň 3 dny před termínem vyřízení podle odstavce 4. Ředitel městské policie předává stanoviska včetně návrhu vyřízení intervence k podpisu primátorovi města přímo.

(6) Pokud to vyplývá z pokynu primátora města, předloží ředitel městské policie a příslušný vedoucí odboru návrh vyřízení intervence veřejného ochránce práv předem formou materiálu pro poradu vedení magistrátu, a to alespoň 3 dny před termínem vyřízení podle odstavce 4. *Odbor kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru* předloží písemné vyhotovení návrhu vyřízení primátorovi města, který písemné vyhotovení vyřízení intervence veřejného ochránce práv podepisuje. Ředitel městské policie předává písemné vyhotovení vyřízení intervence k podpisu primátorovi města přímo.

Čl. 14

Vyhodnocování intervencí veřejného ochránce práv

(1) Vyhodnocování evidovaných intervencí veřejného ochránce práv na základě údajů, vedených v elektronické spisové službě, provádí vždy jednou za kalendářní čtvrtletí *Odbor kancelář tajemníka, pracoviště asistent vedoucího odboru* a ředitel městské policie nebo jím určený zaměstnanec.

(2) Vyhodnocení podle odstavce 1 předloží vedoucí *Odboru kancelář tajemník*, a ředitel městské policie, poradě vedení magistrátu vždy nejpozději do konce prvního kalendářního měsíce následujícího čtvrtletí.

(3) Uvedené vyhodnocení bude obsahovat tyto údaje: stručnou charakteristiku intervence, datum jejího přijetí, jméno zaměstnance vyřizujícího intervenci, datum vyřízení intervence a stručnou charakteristiku způsobu jejího vyřízení.

Část pátá

Ustanovení společná a závěrečná

Čl. 15

(1) Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance statutárního města Prostějova.

(2) Při vyřizování záležitostí, upravených touto směrnicí, jsou zaměstnanci povinni postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, upravujícími právo fyzických osob na ochranu osobnosti.

(3) Nakládání s osobními údaji stěžovatelů a dalších fyzických osob, kterých se dotýká postup podle této směrnice, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

(4) Dnem účinnosti této směrnice se ruší Směrnice č.3/2011, kterou se stanoví pravidla pro přijímání, projednávání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek osob a intervencí veřejného ochránce práv, vydaná Radou města Prostějova, která nabyla účinnosti dnem 1. 8. 2011.

Část šestá Účinnost

Čl. 16

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2014.

V Prostějově dne 11. prosince 2013

Miroslav Pišťák, v. r.
primátor města Prostějova