

	Úřad městské části Praha 14 Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9	List číslo: 1 / 15
	Druh dokumentu: Směrnice	Vydání: 2.
	Identifikační označení: QS 83-01 V02R08	Výtisk číslo: 1

Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Pouze pro informaci

Tato směrnice slouží pouze pro interní potřebu a její poskytování jiným osobám, než k tomu určeným je možné pouze se souhlasem tajemníka ÚMČ.

Garant:	Mgr. Dana Davidová, ved. KT	Datum – Podpis:	1.6.2017
Schválil:	Usnesení č. 262/RMČ/2009	Datum – Podpis:	1.6.2017

Nahrazuje:	QS 83-01 V02R07
Platnost od	1.6.2017
Účinnost od:	1.6.2017

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 2 / 15
QS 83–01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

OBSAH:

PŘIJÍMÁNÍ, EVIDENCE A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTŮ.....	1
1. ÚVOD A CÍL.....	3
2. OBLAST A ROZSAH POUŽITÍ	3
3. POJMY A ZKRATKY	3
3.1 DEFINICE POJMŮ	3
3.2 POUŽITÉ ZKRATKY.....	4
4. ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI.....	4
5. POPIS ČINNOSTÍ.....	4
5.1. ZÁSADY PLATNÉ PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTŮ, KTERÉ SE NEVYŘIZUJÍ DLE ZÁKONA Č. 500/2004 SB., SPRÁVNÍ ŘÁD, V PLATNÉM ZNĚNÍ	4
5.1.1. TERMÍNY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	6
5.1.2. POVINNOSTI ODBORŮ ÚMČ A ORGÁNŮ MČ PRAHA 14.....	7
5.1.3. KANCELÁŘ TAJEMNÍKA.....	8
5.2. ZÁSADY PLATNÉ PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTŮ, KTERÉ SE VYŘIZUJÍ DLE ZÁKONA Č. 500/2004 SB., SPRÁVNÍ ŘÁD, V PLATNÉM ZNĚNÍ	9
5.3.UPOZORNĚNÍ NA URGENTNÍ NEDOSTATKY A PROBLÉMY	11
6. ZÁZNAMY	12
7. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE	13
7.1 DOKUMENTY QMS.....	13
7.2 OSTATNÍ ZÁVAZNÉ DOKUMENTY (V PLATNÉM ZNĚNÍ)	13
8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	13
9. SEZNAM PŘÍLOH.....	13
ROZDĚLOVNÍK / SEZNÁMENÍ S OBSAHEM.....	14
REVIZNÍ / ZMĚNOVÝ LIST.....	15

Pouze pro informaci

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 3 / 15
QS 83-01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

1. Úvod a cíl

Rada městské části Praha 14, v souladu se zněním § 68 odst. 2 písm. e) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, v návaznosti na ust. § 94 odst. 1) cit. zákona, stanovuje tato pravidla pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Organizační zajištění vyřizování stížností, podaných u Úřadu městské části Praha 14 a orgánů m.č. Praha 14, je specifikováno touto směrnicí.

Pro snazší komunikaci s občany, kteří chtějí upozornit na urgentní nedostatky a problémy, které se vyskytují na území MČ Praha 14, dal Úřad městské části Praha 14 k dispozici telefonní linky pracovníků informační kanceláře (225 295 561 a 225 295 270), na které mohou občané oznamovat závady, které mohou ohrozit bezpečnost osob nebo způsobit škodu na majetku.

2. Oblast a rozsah použití

Směrnice je určena pro vnitřní potřebu úřadu. Je závazná pro všechny zaměstnance městské části Praha 14 zařazené do Úřadu městské části Praha 14 a pro členy Zastupitelstva městské části Praha 14.

3. Pojmy a zkratky

3.1 Definice pojmů

Stížnost

Podání, jímž se fyzické nebo právnické osoby domáhají ochrany subjektivních práv a chráněných zájmů, které souvisí zejména s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými orgány městské části Praha 14 nebo se vztahy mezi těmito orgány při výkonu samostatné působnosti a ve kterém je požadována náprava. Podání označené jako stížnost, jehož obsahem není výše uvedené, posuzuje se podle svého obsahu. Jsou buď opatřené adresou pisatele, kdy lze pravdivost těchto údajů ověřit, anebo jsou nepodepsané či podepsané smyšleným jménem, popř. jsou bez adresy pisatele, tedy anonymní.

Stížnost na korupční jednání

Podání, které svým obsahem nebo jeho částí poukazuje na určitou osobu, konkrétní záležitost nebo období, ve spojitosti s možným korupčním jednáním.

Oznámení

Oznámení je takové podání, kterým fyzické nebo právnické osoby upozorňují ve vlastním zájmu na nesprávnou činnost orgánů městské části Praha 14, úřadu a právnických osob městskou částí Praha 14 zřízených či založených.

Podnět

Pozitivní návrh na zlepšení současného stavu.

Upozornění občanů

Upozornění na urgentní nedostatky a problémy na území MČ Praha 14, a to takové, které mohou ohrozit bezpečnost osob nebo způsobit škodu na majetku

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 4 / 15
QS 83–01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

3.2 Použité zkratky

<u>ÚMČ</u>	Úřad městské části
<u>MČ</u>	Městská část
<u>MHMP</u>	Magistrát hlavního města Prahy
<u>RMČ</u>	Rada městské části
<u>ZMČ</u>	Zastupitelstvo městské části
<u>KT-IK</u>	Kancelář tajemníka-informační kancelář
<u>OV</u>	Odbor výstavby
<u>ODOP</u>	Odbor dopravy a ochrany prostředí
<u>OHS</u>	Odbor hospodářské správy

4. Odpovědnosti a pravomoci

Za dodržování této směrnice odpovídají všichni zaměstnanci městské části Praha 14 zařazení do Úřadu městské části Praha 14. Její porušení je považováno za neplnění pracovních povinností se všemi souvisejícími důsledky.

5. Popis činností

5.1. Zásady platné pro vyřizování stížností, oznámení a podnětů, které se nevyřizují dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění

- Stížnosti, oznámení a podněty (pro zjednodušení dále jen „ stížnosti “) se přijímají, evidují a vyřizují stejným způsobem. Z podání musí být vždy zřejmé, co je jeho obsahem a čeho se stěžovatel domáhá. Je-li podání nečitelné, nesrozumitelné, nebo je k jeho vyřízení nutno doplnit další údaje, vyzve kancelář tajemníka ÚMČ Praha 14 osobu, která podání učinila (dále jen stěžovatel), k jeho doplnění a současně ji poučí, že pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, podání bude bez dalšího odloženo.
- ÚMČ Praha 14 zabezpečuje vyřízení stížností, které náleží do působnosti ÚMČ Praha 14. Stížnost, jejíž vyřízení (prošetření) náleží do působnosti jiného orgánu, musí mu být postoupena k vyřízení (prošetření), o čemž musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.
- Všechny stížnosti, doručené MČ Praha 14, ÚMČ Praha 14, ZMČ Praha 14, RMČ Praha 14, komisím RMČ Praha 14 a výborům ZMČ Praha 14, jakož i jejich členům, musí být předány k zaevidování kanceláři tajemníka, která vede knihu ústřední evidence všech došlých i ústně podaných stížností.

Došlé podání kancelář tajemníka označí pořadovým číslem (např. ST 1/2006) a zaeviduje v knize ústřední evidence. Ponechá si originál podání a kopii postoupí spolu s interním sdělením odboru, příp. orgánu, do jehož působnosti předmět stížnosti náleží, k prošetření nebo vyjádření a přípravě odpovědi stěžovateli.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 5 / 15
QS 83-01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

Stížnosti adresované starostovi a zástupcům starosty MČ Praha 14 musí být rovněž předány k zaevidování kanceláři tajemníka.

Pokud nebyla stížnost podána ústně, nebo doručena osobně do kanceláře tajemníka, nebo pokud jde o takovou stížnost, kterou nelze vyřídit do 10 dnů ode dne, kdy byla doručena, kancelář tajemníka písemně vyrozumí stěžovatele o příjmu jeho podání do 5 dnů ode dne doručení podání ÚMČ Praha 14.

- Ústní stížnosti, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, musí být sepsány ve formě záznamu, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu a se kterým je dále postupováno jako s písemným podáním. V případě telefonického podání stížnosti podepíše učiněný záznam o obsahu stížnosti osoba, která stížnost přijala. Požádá-li o to stěžovatel, je nutno sepsat záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace.
- Požádá-li stěžovatel o utajení své totožnosti, nebo jestliže je to v zájmu řádného vyřízení stížností, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení skutečností, které by umožňovaly identifikaci stěžovatele. Pokud stěžovatel požádal o utajení své totožnosti, ale charakter stížnosti neumožňuje její vyřízení bez uvedení některého z údajů o stěžovateli osobě, je třeba o tom stěžovatele bez zbytečných odkladů vyrozumět. Zároveň se stěžovatel upozorní, že ve vyřizování jeho stížnosti se bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.
- Všechny stížnosti je nutno urychleně a odpovědně posoudit a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetřování stížností musí být prováděno bez průtahů a hospodárně. Musí být prošetřeny všechny body stížnosti. Je nepřipustné postupovat stížnost k prošetření osobě, proti které směřuje, ani osobě, která je této osobě podřízená. Prošetřením se rozumí činnost, při níž je postupováno tak, aby byl zjištěn skutečný stav věci, jeho soulad nebo rozpor s právními předpisy, účelností a hospodárností, případně byla zjištěna osoba, která zodpovídá za nedostatky, jakož i příčiny jejich vzniku a jejich negativní následky.

Kancelář tajemníka seznámí osobu, proti níž stížnost směřuje, s jejím obsahem a umožní této osobě vyjádřit se ke skutečnostem, v této stížnosti uvedených, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje, k vyřízení stížnosti nezbytné.

Předmět stížnosti je rozhodující pro stanovení zpracovatele podkladu pro vyřízení podání. Ve sporných či nejasných případech o této věci rozhoduje tajemník ÚMČ Praha 14.

- Pokud pracovníci kanceláře tajemníka posoudí obsah stížnosti jako zvlášť závažný, musí o ní neprodleně informovat starostu MČ Praha 14, pokud je její šetření v působnosti samosprávy a tajemníka ÚMČ Praha 14, pokud je její šetření v působnosti státní správy, aby mohli stanovit způsob jejího vyřízení a podle předmětu stížnosti bezodkladně zjednat nápravu.
- Stížnosti, které ve svém předmětu nebo jeho části poukazují na určitou osobu, konkrétní záležitost nebo období ve spojení s možným korupčním jednáním zaměstnance MČ Praha 14 zařazeného do ÚMČ Praha 14 (dále jen zaměstnanec úřadu), postoupí kancelář tajemníka po zaevidování k řešení pracovní skupině, jejíž členy jmenuje tajemník úřadu. Pracovní skupina vede samostatnou evidenci podání, která směřují na možné korupční jednání zaměstnanců. Po vyřízení stížnosti pracovní skupina předá spisový materiál do kanceláře tajemníka, která zajistí archivaci po dobu 10 let.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 6 / 15
QS 83-01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

V případě, že podání neobsahuje konkrétní údaje o možném korupčním jednání, popř. alespoň takové údaje, které by mohly vést k zahájení konkrétních šetření, pracovní skupina navrhně tajemníkovi ÚMČ Praha 14 odložení podání.

O výsledku provedeného šetření uvědomí pracovní skupina podavatele stížnosti a tajemníka úřadu. V případě, že pracovní skupina zjistí v průběhu šetření, že tvrzení ohledně možného korupčního jednání, uvedená ve stížnosti, by mohla být opodstatněná, předá prostřednictvím tajemníka ÚMČ Praha 14 podání, včetně spisového materiálu, orgánům činným v trestním řízení.

Stížnosti, jejichž předmětem nebo její částí je poukázání na jednání a chování nebo možné korupční jednání členů RMČ Praha 14, ZMČ Praha 14 a jejich poradních orgánů, předloží kancelář tajemníka po jejich zaevidování a informování starosty MČ Praha 14 k prošetření kontrolnímu výboru ZMČ Praha 14.

- Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se evidují a zakládají odděleně od ostatních spisů.

Označují se spisovým a skartačním znakem:

znak spisového a skartačního plánu pro stížnosti 60

skartační znak a lhůta pro stížnosti V/5

skartační znak a lhůta spisového materiálu týkajícího se možného korupčního jednání.. V/10

- Za stížnost ve shora uvedeném smyslu se nepovažují:
 - a) podání ministerstev a jiných správních úřadů, orgánů samosprávy, právnických osob či zařízení jimi založených nebo zřízených, obsahující upozornění na nesprávnou činnost jiných státních orgánů,
 - b) stížnosti, na jejichž podávání, přijímání a vyřizování se vztahují zvláštní předpisy a které jsou právními úkony v občanském, trestním, pracovněprávním, správním či jiném řízení, včetně úkonů, označovaných těmito předpisy jako stížnosti. Podání, z kterého je v průběhu šetření patrné, že je zcela nebo zčásti podáním ve smyslu zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, v platném znění.
 - c) stížnosti, na jejichž obsah se vztahují ustanovení zvláštních předpisů.

5.1.1. Termíny vyřizování stížností

- Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu či organizace, musí jim být postoupena k vyřízení do 5 dnů ode dne jejího doručení ÚMČ Praha 14. O jejím postoupení musí být stěžovatel písemně vyrozuměn kanceláří tajemníka.
- Pokud jde o stížnost, nevyžadující šetření nebo vyžádání stanoviska více odborů, musí být vyřízena do 10 dnů ode dne jejího doručení. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne jejich doručení, nebo stížnosti, které vyžadují šetření na místě a ověřování věcí u jiných odborů, příp. orgánů, musí být vyřízeny do 30 dnů ode dne doručení. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, a to jen s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ Praha 14 ve věcech státní správy a starosty MČ Praha 14 ve věcech samosprávy, přičemž maximální lhůta k vyřízení stížnosti je 60 dní ode dne doručení. O souhlas s prodloužením lhůty k vyřízení stížnosti požádá tajemníka ÚMČ Praha 14 nebo starostu MČ Praha 14 písemně s uvedením důvodu vedoucí odboru, který stížnost šetří, případně zástupce orgánu, pověřený vyřízením stížnosti. Pokud tajemník nebo starosta souhlasí s prodloužením lhůty vyřízení stížnosti, musí odbor, který o prodloužení lhůty požádal, předat neprodleně originál uděleného souhlasu kanceláři tajemníka. O prodloužení lhůty a jeho důvodech musí být písemně

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 7 / 15
QS 83-01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

vyrozuměn vždy stěžovatel, případně orgán, který stížnost postoupil k prošetření, nebo si vyžádal zprávu o jejím vyřízení. Vyrozumění zašle kancelář tajemníka.

- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření, potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně vyrozuměn. Vyrozumění o vyřízení stížnosti není správním rozhodnutím a nelze se proti němu odvolat. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není opodstatněná.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže věci, případně se obdobnou formou domáhá téhož cíle jako v předchozí stížnosti, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku byla stěžovateli podána písemná zpráva. Neobsahují-li opakované stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno je prošetřovat. Stěžovateli se pouze odpoví, že jeho stížnost byla doručena ÚMČ Praha 14 a protože se jedná o opakovanou stížnost, která neobsahuje žádné nové skutečnosti, než jeho stížnost původní, nebude již opětovně šetřena.
- Anonymní podání jsou šetřena jako ostatní podání, odkládána jsou pouze, pokud neobsahují konkrétní údaje.

5.1.2. Povinnosti odborů ÚMČ a orgánů MČ Praha 14

- Všechny odbory ÚMČ Praha 14 jsou povinny, v rámci své věcné příslušnosti, přijímat stížnosti, oznámení a podněty, které jim byly doručeny, nebo které jim byly postoupeny kanceláří tajemníka, případně tajemníkem ÚMČ Praha 14 nebo zástupcem orgánu MČ Praha 14 a zabezpečit jejich včasné a správné vyřízení. Odbory jsou povinny před předáním písemného záznamu o ústně podané stížnosti kanceláři tajemníka k zavedení do evidence stížností nechat ho zaevidovat v podatelně ÚMČ Praha 14.
- Všichni příjemci podaných stížností jsou povinni bez zbytečného odkladu tato podání předat kanceláři tajemníka k zaevidování do knihy ústřední evidence. Příjemci zašlou do kanceláře tajemníka originál stížnosti (či písemný záznam při ústním podání stížnosti), kde obdrží číslo, pod kterým je stížnost vedena v ústřední evidenci.
- Stížnost prošetřují příslušné odbory ÚMČ Praha 14, do jejichž působnosti patří předmět stížnosti. Ve sporných případech, který odbor je k prošetření příslušný, rozhoduje tajemník ÚMČ Praha 14. Odbor, který stížnost prošetřuje, připraví návrh odpovědi stěžovateli a doručí ji v písemné formě kanceláři tajemníka, spolu s e-mailem, obsahujícím tento návrh odpovědi.
- Zaměstnanci úřadu jsou povinni o skutečnostech, které se dozvěděli při vyřizování stížností, zachovávat mlčenlivost. Této povinnosti je může písemně zprostit jen ten, v jehož zájmu tuto povinnost mají. Tímto není dotčena povinnost zachovávat mlčenlivost podle zvláštních předpisů.
- Vedoucí odborů zodpovídají za to, že návrh odpovědi v písemné i e-mailové formě bude doručen kanceláři tajemníka alespoň tři pracovní dny před uplynutím lhůty 30ti dnů ode dne doručení stížnosti ÚMČ Praha 14 tak, aby mohla být včas zaslána odpověď stěžovateli.
- Jestliže odbor, kterému je stížnost předána k prošetření a ke zpracování návrhu odpovědi stěžovateli zjistí, že předmět stížnosti nespadá jako celek, popřípadě z části, do jeho kompetence, ale do kompetence jiného odboru, nadřízeného orgánu (MHMP) nebo jiného orgánu, oznámí bez zbytečného odkladu tuto skutečnost písemně kanceláři tajemníka, spolu s uvedením, které skutečnosti nespádají do jeho

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 8 / 15
QS 83-01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

kompetence a které ano. Kancelář tajemníka stížnost neprodleně tomuto jinému orgánu (odboru,) postoupí. Odbor, či orgán, kterému byla takto stížnost předána k prošetření a přípravě návrhu odpovědi, zpracuje návrh odpovědi stěžovateli týkající se předmětu stížnosti, spadajícího do jeho kompetence a ten předá v písemné a e-mailové formě kanceláři tajemníka tak, jak je uvedeno výše.

- Stížnosti adresované RMČ Praha 14, ZMČ Praha 14, výborům ZMČ Praha 14 a komisím RMČ Praha 14, a členům těchto orgánů, týkající se oblasti samostatné působnosti, musí být předány kanceláři tajemníka k zaevidování v centrální evidenci stížností. Ta je po přidělení pořadového čísla předá zpět konkrétnímu adresátovi k přímému vyřízení a kanceláři starosty a zajistí jejich projednání v grémiu starosty. V případě stížnosti určené ZMČ Praha 14 grémiu starosty stanoví, kdo připraví odpověď na stížnost. Odpověď bude po projednání v RMČ Praha 14, ve lhůtě 30 dnů, odeslána stěžovateli, který bude upozorněn na skutečnost, že v dané podobě bude odpověď předložena ještě na nejbližší zasedání ZMČ Praha 14.

Stížnosti adresované výborům zastupitelstva nebo komisím rady předá kancelář tajemníka, po zaevidování a projednání v grémiu starosty příslušnému tajemníku výboru nebo komise, který zabezpečí jejich předání předsedům těchto orgánů k vyřízení. Po vyřízení stížnosti předseda výboru nebo komise předá kopii odpovědi do kanceláře tajemníka k založení do spisu.

Stížnosti, které jsou adresované orgánům samosprávy MČ Praha 14, ale obsahově patří do oblasti přenesené působnosti, budou vyřízeny v rámci ÚMČ Praha 14 a o obsahu stížnosti i odpovědi stěžovateli bude orgán samosprávy informován v nejbližším možném termínu.

- Stížnosti adresované starostovi nebo zástupcům starosty MČ Praha 14 vyřizují tito adresáti s tím, že návrh odpovědi v případě přenesené působnosti připraví kancelář tajemníka na základě podkladů odborů do jejichž působnosti příslušná stížnost patří. Je-li předmět stížnosti z oblasti samostatné působnosti určí starosta nebo zástupci starosty podle obsahu stížnosti kdo připraví návrh odpovědi. Kopie odpovědi na stížnost musí být předána do centrální evidence stížností v kanceláři tajemníka.
- Je-li doručená stížnost adresována více adresátům, tj. kromě MČ Praha 14 a ÚMČ Praha 14, zároveň RMČ Praha 14, ZMČ Praha 14, komisím RMČ Praha 14 nebo výborům ZMČ Praha 14 pracovník kanceláře tajemníka zajistí předání stížnosti adresátům a prokazatelně předá kopii stížnosti oddělení RMČ a ZMČ kanceláře starosty. Tato povinnost vzniká i tehdy, není-li odesílatelem předání stížnosti dalším adresátům výslovně požadováno. Kancelář tajemníka zajistí dle určení adresáta a povahy stížnosti její projednání v RMČ Praha 14 a na základě usnesení rady popřípadě i na zasedání ZMČ Praha 14.
- Po vyřízení stížnosti předá zpracovatel kopii odpovědi stěžovateli kanceláři tajemníka do centrální evidence stížností.

5.1.3. Kancelář tajemníka

- Vede knihu ústřední evidence všech došlých i ústně podaných stížností, oznámení a podnětů doručených ÚMČ Praha 14 a orgánům MČ Praha 14. Kniha ústřední evidence obsahuje datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, (popř. e-mailovou adresu), označení právnické nebo fyzické osoby, proti které stížnost směřuje, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 9 / 15
QS 83-01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

- Posoudí, o jaký druh podání se jedná a přidělí číslo z knihy ústřední evidence, zapíše je do knihy ústřední evidence, sleduje dodržení zákonného termínu vyřízení.
- Zajišťuje prošetření a vyřízení stížností, které byly k vyřízení postoupeny jiným orgánem státní správy. Stížnosti, které spadají do kompetence jiných orgánů státní správy, postupuje jim podle příslušného zaměření.
- Vypracovává a předkládá tajemníkovi ÚMČ Praha 14 dvakrát do roka zprávu o stížnostech doručených vždy k 30.6. a 31.12. běžného roku, a to, vyřízených i dosud nevyřízených v termínu do konce následujícího kalendářního měsíce po ukončení příslušného pololetí s rozбором jejich obsahu, příčin, zjištěných závad a oprávněnosti.
- Podání občanů, která se týkají závažných případů, která přesahují působnost jednotlivých odborů ÚMČ Praha 14 nebo se týkají vedoucích odborů a činnosti celého odboru, prověřuje a jejich vyřízení zajišťuje tajemník ÚMČ Praha 14, jakož i podání adresovaná přímo jemu.

5.2. Zásady platné pro vyřizování stížností, oznámení a podnětů, které se vyřizují dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění

- Dle ustanovení § 175 správního řádu se vyřizují stížnosti, které souvisí s veřejnoprávní činností správních orgánů směřující navenek, tj. vůči postupu správního orgánu nebo nevhodné chování osob, které provádějí správní řízení nebo ověřovací úkon, postup při uzavírání veřejnoprávních smluv, vydávání opatření obecné povahy apod. Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany. Podá-li stížnost skupina osob, platí ustanovení § 154 správního řádu o společném zmocněnci a společném zástupci.
- Důvodná stížnost je taková, jejímž prostřednictvím bylo prokázáno, že správní orgán, kterého se stížnost týká, použil nesprávný postup, nebo jehož úřední osoby se vůči stěžovateli chovaly nevhodně. Anonymní stížnost je taková, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele.
- Stížnost lze podat písemně nebo ústně do protokolu. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný záznam - protokol (dle §175, odst. 3, správního řádu).
- Podání, které upozorňuje výhradně na rozpor právního předpisu územního samosprávného celku, usnesení jeho zastupitelstva nebo rady, případně jiného opáření jeho orgánů se zákony se vyřizuje dle zvláštních zákonů (hlava X. zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů).
- Všechny stížnosti převzaté z podatelny, přijaté mimo podatelnu nebo vzniklé z podání učiněného ústně nebo zasláné na elektronickou adresu musí být neprodleně předány do kanceláře tajemníka k zaevidování do knihy ústřední evidence.
- Jestliže byla stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu vyzve kancelář tajemníka stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené době doplnil.
- Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání (§37 správního řádu) umožňující její vyřízení, vyzve kancelář tajemníka stěžovatele k odstranění těchto nedostatků v přiměřené lhůtě a současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se dále nebude zabývat (§ 42 správního řádu). Pokud stěžovatel

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 10 / 15
QS 83-01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

neuveďte místo trvalého pobytu, případně jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní.

- Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána správnímu orgánu pouze na vědomí, kancelář tajemníka zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele. Anonymní stížnost kancelář tajemníka posoudí vzhledem k obsahu a je dále řešena jako ostatní stížnosti. Pokud však ze stížnosti nelze zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.
- Jestliže nelze stížnost v plném rozsahu vyřídit do 10 dnů ode dne jejího doručení, potvrdí písemně kancelář tajemníka stěžovateli její přijetí. To se netýká stížnosti, která byla podána ústně nebo doručena osobně do kanceláře tajemníka.
- Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena (§ 37, odst. 1 správního řádu). Jestliže se stížnost dotýká působnosti několika odborů nebo věcí, zpracuje kancelář tajemníka rozbor stížnosti, který je součástí spisu. Rozbor obsahuje stručný popis předmětu stížnosti, subjekt (subjekty) proti kterému směřují, příslušná ustanovení a názvy dotčených zákonů nebo jiných právních předpisů, označení odborů, které se věcí zabývaly, návrh řešení stížnosti. Je nutno prošetřit všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Osoby, které by měly být vyslechnuty při prošetřování stížnosti, nejsou povinny vypovídat. Záleží jen na nich, zda žádosti správního orgánu vyhoví.
- Stížnost, nebo její část, postoupí kancelář tajemníka bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud není ÚMČ k vyřízení příslušný. O postoupení stížnosti současně písemně informuje stěžovatele (§ 12 správního řádu).
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, kancelář tajemníka posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že nebyl shledán důvod opakovaně se stížností zabývat.
- Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (viz. § 6, odst. 1 a 2 správního řádu), a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, a to jen s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ Praha 14 ve věcech státní správy a starosty MČ Praha 14 ve věcech samosprávy, přičemž maximální lhůta k vyřízení stížnosti je 60 dní ode dne doručení příslušnému orgánu. O souhlas s prodloužením lhůty k vyřízení stížnosti požádá tajemníka ÚMČ Praha 14 nebo starostu MČ Praha 14 písemně s uvedením důvodu vedoucí odboru, který stížnost šetří, případně zástupce orgánu, pověřený vyřízením stížnosti. Pokud tajemník nebo starosta souhlasí s prodloužením lhůty vyřízení stížnosti, musí odbor, který o prodloužení lhůty požádal, předat neprodleně originál uděleného souhlasu kanceláři tajemníka. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn (viz. § 175, odst. 5 správního řádu). Stanovenou maximální lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. A to na základě opětovného výslovného souhlasu tajemníka ÚMČ Praha 14 ve věcech státní správy a starosty MČ Praha 14 ve věcech samosprávy. O překročení lhůty kancelář tajemníka stěžovatele písemně informuje.
- Ve vyřízení stížnosti kancelář tajemníka uvede, zda byla stížnost jako celek, respektive její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, vedoucí odboru, v jehož kompetenci je vyřízení stížnosti, bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 11 / 15
QS 83-01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

O výsledku šetření a přijatých opatřeních k nápravě písemně informuje kancelář tajemníka, která o nich bude písemně informovat stěžovatele. Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno podatelně úřadu k doručení.

- Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u ÚMČ Praha 14 nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán (MHMP), aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti (viz. § 178 správního řádu).
- Ochrana osobnosti a osobních údajů:
Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména ustanovení § 77 až § 90
Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zejména jeho ustanovení § 5 a § 11 a QI 42-02-02.
- Není-li v části 5.2. směrnice uvedeno jinak, uplatní se zásady a postupy uvedené v části 5.1.

5.3. Upozornění občanů na urgentní nedostatky a problémy, které se vyskytují na území MČ Praha 14, které mohou ohrozit bezpečnost osob nebo způsobit škodu na majetku

- Pro lepší komunikaci s občany městské části Praha 14, kteří chtějí upozornit na skutečnosti vyskytující se na území městské části Praha 14 zřizuje Úřad městské části Praha 14 telefonní linky pracovníků informační kanceláře odboru kanceláře tajemníka 225 295 561 a 225 295 270, jako linky, kam lze (pokud občan neví, na který odbor se obrátit) oznámit zjištěné urgentní nedostatky a problémy, které se vyskytují na území MČ Praha 14 a mohou ohrozit bezpečnost osob nebo způsobit škodu na majetku.

- Jedná se zejména o skutečnosti, které mohou ohrožovat bezpečnost osob nebo způsobit škody na majetku, které občan vyhodnotí jako urgentní, a to např. poškozená dopravní značka, poškozená komunikace, poškozený herní prvek na dětském hřišti, výskyt injekčních stříkaček a jehel, zakládání černé skládky, znečištěné veřejné prostranství, rozbitý chodník, vandalismus apod.

- Pracovnice informační kanceláře odboru kanceláře tajemníka (dále KT-IK) přijaté telefonické upozornění předá neprodleně telefonicky vedoucímu odboru, v jehož kompetenci je řešení daného problému, u OV, ODOP a OHS pověřeným pracovníkům, viz. níže. Vedoucí příslušného odboru nebo pověřený pracovník zajistí urychlené odstranění oznámené skutečnosti a do 48 hodin telefonicky informují pracovnice KT-IK o provedeném opatření, nebo o tom, která organizace byla vyzvána k odstranění problému, v případě, že žádný odbor Úřadu m.č. Praha 14 není kompetentní k řešení daného problému (např. nefungující osvětlení, úklid komunikací, které nejsou ve správě městské části Praha 14, poničené dopravní značení apod.).

- Pracovnice KT-IK následně telefonicky vyrozumí nejpozději do 3 pracovních dnů oznamovatele nedostatku o tom, jakým způsobem byla učiněna náprava, popřípadě jak se

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 12 / 15
QS 83–01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

na ní bude pracovat, nebo která kompetentní organizace byla na problém upozorněna a požádána o zjednání nápravy.

- Pracovnice KT-IK povedou písemnou evidenci přijatých telefonických upozornění, ve které uvedou datum a čas přijatého hovoru, jméno volajícího, jeho tel. číslo, odbor a jméno odpovědného pracovníka odboru příslušného k řešení problému, datum a čas, kdy mu byl problém nahlášen, datum a čas, kdy odpovědný pracovník příslušného odboru nahlásil zpět do KT-IK jak byl či bude nedostatek řešen, datum a čas, kdy toto bylo telefonicky oznámeno oznamovateli.

- Snahou tohoto opatření je, aby obyvatelé městské části Praha 14 mohli v co největší míře přispívat k odstraňování nedostatků a řešení konkrétních problémů, které se na území městské části Praha 14 vyskytnou a urgentní problémy byly řešeny operativně.

- Tímto však není dotčeno, že upozornění na nežádoucí jevy, které obdrží od občana úředník konkrétního odboru, do jehož pravomoci řešení problému patří, vyřídí řešení problému, a to bez jakéhokoli hlášení do KT-IK (případy, kdy volající zná telefon či jméno konkrétního úředníka).

- Určení pracovníci:

OV – Dagmar Šulcová 1.308
- Ing. Iva Rangotisová 1.312
- Jana Srbová 1.409

ODOP – Miloslava Šmídlová 1.331

OHS – Monika Vyoralová 1.273
- Jarmila Střelbová 1.268

6. Záznamy

Záznamy, které vyplývají z činností uvedených v této směrnici jsou pro přehlednost uvedeny v následující tabulce.

Identifikace dokumentu	Název dokumentu	Odpovědnost za zpracování	Uložení dokumentu	
			Místo	Doba
Datum, název	Kniha ústřední evidence	Kontrolní pracovník	Kancelář tajemníka	5 let
Datum, název	Evidence stížností na korupční jednání	Kontrolní pracovník	Kancelář tajemníka	10 let
Datum, název	Zpráva o stížnostech	Vedoucí odd. kontroly a stížností	Kancelář tajemníka	10 let
Datum, název	Kniha evidence urgentních nedostatků a problémů	Pracovnice Informační kanceláře	Kancelář tajemníka	5 let

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 13 / 15
QS 83-01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

7. Související dokumentace

7.1 Dokumenty QMS

- QS 42 – 04 Spisový a skartační řád
- QI 42 – 02 Úprava podmínek práva svobodného přístupu k informacím
- QI 42-02-02 Zpracování a ochrana osobních údajů

7.2 Ostatní závazné dokumenty (v platném znění)

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 131/2000 Sb., o hl.m. Praze, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

8. Závěrečná ustanovení

Pokud si uživatel pořídí kopii tohoto dokumentu z PC a nebude-li označena vodotiskem "Pouze pro informaci", označí výtisk tímto nápisem, příp. úhlopříčným přeškrtnutím titulního listu. Takto značené kopie jsou považovány za neřízenou dokumentaci. Uživatel si musí být vědom, že tento dokument byl aktuální pouze v době pořízení kopie.

Revize směrnice byla provedena ke dni 1. 6. 2017.

9. Seznam příloh

Příloha 1 - Rozdělovník / seznámení s obsahem

Příloha 2 - Revizní / změnový list

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 15 / 15
QS 83–01 V02R08 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

Příloha č. 2

Revizní / změnový list

[illegible]

Pouze pro informaci