



Stížnosti jsou vyřizovány v souladu s Pravidly pro přijímání a vyřizování stížností a petic, která tvoří přílohu této zprávy.

### III.

V případě, že se jedná o stížnost vztahující se ke Správě majetku Líšeň, p.o. (stížnost bytový fond, či na nájemníky), je toto předáno příslušnému odboru k vyřízení nebo k předání přestupkové komisi. Evidence není taktéž vedena, včetně vyřízení a lhůty.

### IV.

V případě obdržení petice je tato předána k vyřízení právníkovi Úřadu, případně tajemnici Úřadu, které tuto petici předloží RMČ. Usnesení RMČ je následně zasláno podavateli petice. Petice jsou vyřizovány v souladu s Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic, která tvoří přílohu této zprávy.

### V.

Členky kontrolního výboru prověřily, zda jsou veřejně dostupná pro občany „Pravidla vyřizování petic a stížností“ na webových stránkách obce a zjistily, že tato zde dostupná nejsou. „Pravidla“ jsou občanu předložena pouze na sekretariátu, a to na jeho požádání.

### VI.

Členky kontrolního výboru dále zjistily, že není vedena žádná statistika ani přehled všech obdržených stížností pocházejících z výše jmenovaných zdrojů. Pouze u stížností obdržených prostřednictvím datové schránky, poštovního doručovatele nebo osobním písemným podáním je veden přehled.

### VII.

Členky kontrolního výboru dále prověřily vyřizování komentářů občanů pod články na webu MČ a v elektronické verzi „Líšeňských novin“. Tuto agendu má na starosti Ing. Bc. Libuše Axmannová. Paní Ing. Bc. Axmannová sdělila, že v případě, že je občanem umístěn komentář, tak se tento hned nezveřejňuje, ale paní Ing. Bc. Axmannová jej obdrží prostřednictvím emailové korespondence. Posoudí, zda není v rozporu s právními předpisy. Pokud je, tak jej smaže. Pokud není, tak jej přepoše k vyřízení příslušnému uvolněnému představiteli samosprávy. Autora komentáře vyrozumí, že jeho dotaz byl předán k vyřízení. Příslušný uvolněný představitel samosprávy zpracuje reakci na komentář v maximální lhůtě 30-ti dnů a odpověď zašle zpět k rukám Ing. Bc. Axmannové, která v tuto chvíli zveřejní na webu pod příslušným článkem jak odpověď, tak samotný komentář. Záznamy ani evidence není vedena.

### VIII.

Webové stránky obce.

- A) Uvedená záložka „Potřebuji si vyřídit“ není svým formátem vhodná jako nástroj pro přijímání běžných podnětů od občanů. Základním parametrem je jednoduchost a rychlost s jakou může občan sdělit svůj podnět. Tuto záložku spíše chápeme jako nástroj pro řešení konkrétního a složitějšího problému v dané oblasti v působnosti ÚMČ, nikoliv jako vhodný nástroj pro vložení podnětu.
- B) Jako vhodnou a zcela vyhovující formu sdělení vidíme umístěnou záložku na úvodní straně webu „Vaše náměty a připomínky“, splňuje parametry komfortního a rychlého zadání podnětu k řešení.
- C) Součástí webových stránek obce je sekce pro podávání podnětů. Tato sekce není veřejně přístupná, občané tedy touto cestou nemohou svoje podněty vkládat. Sekce je přístupná pouze po přihlášení pro „veřejné činitele“. Poslední záznam o podnětu je z roku 2014.

## Závěr kontroly:

Nebyla zjištěna pochybení.

## Kontrolní výbor doporučuje:

1. Zavedení evidence všech přijatých podnětů od občanů ze všech výše uvedených zdrojů včetně jejich vyřízení.
2. Vedení statistiky obdržených podnětů a stížností včetně jejich předmětu a osoby zodpovědné za jejich vyřízení.
3. Na webových stránkách městské části u záložky „Vaše náměty a připomínky“ navrhujeme doplnění, a to prostý odkaz na informace uvedené v záložce „Občanské aktivity“ pro získání více informací v dané věci (pravidla a lhůta pro vyřízení). Současně i odkaz na stažení Pravidel pro vyřizování stížností a petic.
4. Pravidla vyřizování stížností petic přesně nespécifikují pojem „stížnost“. Kontrolní výbor doporučuje tento pojem specifikovat.
5. Vzhledem k tomu, že není nijak v konfliktu se zákonem a interními předpisy zveřejnění Pravidel pro přijímání stížností a petic, doporučujeme jejich zveřejnění na webu u základních dokumentů - záložka „Potřebuji si vyřídit“ nebo „Občanské aktivity“. Občan by měl být informován, podle jakého dokumentu se řídí zpracování jeho stížnosti.
6. Odebrání komentáře občana z webu, jedná se o standardní příspěvky, působí neuctivě a netransparentně. Doporučujeme standardní příspěvky nemazat a ponechat na webu od data vložení, během stanovené lhůty na ně zodpovědná osoba odpoví. Současně nedojde k dublování stejných příspěvků. Zcela jinou záležitostí jsou komentáře proti etickému kodexu, ty by měly být ihned smazány tak, jak se nyní děje. Součástí formuláře pro vložení komentáře by měla být i informace o pravidlech pro vkládání příspěvků (etická, stanovení postupu vyřízení a lhůty pro odpověď).
7. Pokud přijatý podnět od občana není vyhodnocen dle obsahu, že spadá a má se má řídit Pravidly pro vyřizování stížností a petic, nemá samospráva městské části zpracován žádný dokument, který stanovuje způsob a pravidla pro evidenci a vyřízení takových podnětů, včetně lhůt. Kontrolní výbor doporučuje zpracování jednoduchých pravidel pro přijímání, evidenci a vyřizování podnětů od občanů, které určí takovou formu a způsob zpracování podnětů, jenž budou respektovat a vycházet ze stávajících personálních i technických možností MČ.
8. Vedené záznamy dle Pravidel pro vyřizování stížností a petic evidují pouze 7 přijatých stížností za rok. Vzhledem k tomu, že všechny podněty ze všech zdrojů nejsou evidovány, není ani znám reálný počet přijatých podnětů. Kontrolní výbor proto doporučuje vedení evidence, vyřízení a zpětné vazby u všech přijatých podnětů, a to formou vycházející z technických a personálních možností MČ s maximálním využitím moderních technologií.
9. Kontrolní výbor současně doporučuje stanovit monitorovací období, po které bude evidovat všechny příchozí podněty, ve všech formách a všemi kanály. Tato evidence poskytne reálný obraz situace jak v počtu přijímaných podnětů tak náročnosti pro technickou a personální kapacitu a stala by se zdrojem pro určení způsobu evidence podnětů a stanovení pravidel jejich vyřizování, viz body 7. a 8. doporučení.
10. Předávání a vyřizování podnětů, včetně zpětných vazeb mezi Komisí bezpečnosti, Komisí veřejného pořádku, prevence a údržby (včetně komunikace v rámci e-mailové adresy Komise - bezpečnalisen@seznam.cz) a městskou částí není taktéž evidováno. Kontrolní výbor doporučuje zahrnout hospodaření s těmito podněty do evidence přijímaných podnětů.
11. Zpřístupnění sekce pro podání podnětu na webových stránkách obce pro širokou veřejnost, a to na titulní stránce. Součástí sekce by měla být zpracovaná a dostupná pravidla pro vkládání podnětů.

Účelem a cílem výše uvedených doporučení je snaha Kontrolního výboru zajistit občanovi, aby v rámci problematiky přijímání podnětů pohyboval v přátelském prostředí, podal svůj podnět komfortní jednoduchou formou, znal pravidla a informace, kterými se vyřizování podnětů řídil a měl zajištěnou zpětnou vazbu.

V Brně 11. 5. 2019

Mgr. Tereza Vašíčková, v.r.

Silvie Dražanová, v.r.