

Závěrečná zpráva z provedené kontroly systému přijímání podnětů od občanů

Kontrola provedena dne 29. 1. 2019 na Úřadu Městské části Brno-Líšeň

Přítomni:

- za MČ Brno – Líšeň: paní Eva Horáková
Ing. Bc. Libuše Axmannová
O činnosti členek Kontrolního výboru byla informována
tajemnice úřadu, Ing. Irena Sehnalová
- za Kontrolní výbor: Mgr. Tereza Vašíčková, předsedkyně kontrolního výboru
Silvie Dražanová, členka kontrolního výboru

Kontrola byla zahájena v 9.15 hod. A ukončena v 10.30 hod.

Doplnění informací o předmětu kontroly dne 4. 4. 2019 na jednání Kontrolního výboru

Přítomní:

- za Kontrolní výbor členové dle prezenční listiny, která je součástí
Zápisu z jednání Kontrolního výboru ze dne 4. 4. 2019
- za MČ Brno-Líšeň JUDr. PhDr. Martin Příborský, EMLE., II. místostarosta

I.

V úvodní části kontroly byla dotázána paní Horáková, jakým způsobem přicházejí podněty od občanů. Paní Horáková sdělila, že podněty od občanů přicházejí osobním podáním, prostřednictvím poštovního doručovatele, datové schránky, emailovou korespondencí, telefonicky nebo ústně.

- A) Podněty přijaté prostřednictvím poštovního doručovatele jsou zapsány do knihy přijaté pošty (případně e-spis) a předány k vyřízení příslušnému odboru úřadu MČ, případně příslušnému uvolněnému představiteli samosprávy.
- B) Podněty přijaté prostřednictvím datové schránky jsou zapsány do knihy přijaté pošty (případně e-spis) a předány k vyřízení příslušnému odboru, případně příslušnému uvolněnému představiteli samosprávy.
- C) Podněty přijaté prostřednictvím e-mailové korespondence jsou pouze předány opět prostřednictvím emailu k vyřízení příslušnému odboru, případně příslušnému uvolněnému představiteli samosprávy. Zda byl podnět přijat, předán kompetentní osobě a vyřízen, včetně lhůty není nikde zaznamenáno ani evidováno.
- D) Podněty přijaté telefonicky jsou přepojeny k vyřízení příslušnému odboru, případně příslušnému uvolněnému představiteli samosprávy. Zda byl podnět přijat, předán kompetentní osobě a vyřízen, včetně lhůty není nikde zaznamenáno ani evidováno.
- E) Podněty přijaté ústně (osobní přítomností občana) jsou vyřízeny tak, že občan je nasměrován na příslušný odbor nebo k příslušnému uvolněnému představiteli samosprávy. Zda byl podnět přijat, předán kompetentní osobě a vyřízen není nikde evidováno.

II.

Pokud se jedná o stížnost, která je takto výslovně označena a byla doručena osobně na podatelnu, poštou nebo datovou schránkou, je tato evidována v „Knize stížností“. Tyto jsou současně založeny v písemné podobě do šanonu umístěného v uzamykatelné skříni na sekretariátu. Součástí spisu jsou Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic. Za rok 2018 obdržel ÚMČ 7 písemných stížností.

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 přeopíše 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:

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 nespecifikují 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 - bezpecnalisen@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

.....
Silvie Dražanová

Vyjádření k Předběžné závěrečné zprávě z provedení kontroly systému přijímání podnětů od občanů dne 29. 1. 2019

Na webových stránkách Městské části Brno-Líšeň je na úvodní straně záložka Potřebuji si vyřídit, dále v sekci Občanské aktivity záložky Stížnosti, Petice a Oznámení shromáždění občanů. Zde je uveřejněn interní auditorkou, správci webu a příslušnými zástupci samosprávy, kterým bylo Zastupitelstvem městské části Brno-Líšeň svěřeno mimo další i zabezpečování úkolů v samostatné působnosti v oblasti médií a transparentnosti, vyčerpávajícím způsobem zpracovaný obsáhlý manuál pro občany i další subjekty pro podávání a vyřizování stížností, petic a podnětů.

Mimo přesného popisu postupů jsou zde uvedeny i odkazy na konkrétní zákony, formuláře a další dokumenty.

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností jsou interním normativním aktem schváleným Radou městské části Brno-Líšeň a jako takový je zveřejněn na intranetu městské části v souladu s metodickými pokyny interních auditorů a příslušných odborů Magistrátu města Brna.

Interní normativní akty na internetových stránkách zveřejňovány obvykle nejsou. Nespadají do okruhu povinně zveřejňovaných informací na místě všeobecně přístupném.

Jedná se o § 5 odst.2 z.č. 106/1999Sb.: „povinné subjekty jsou ve svém sídle povinný v úředních hodinách zpřístupnit

a) právní předpisy vydávané v rámci jejich působnosti (obecně závazné vyhlášky, nařízení obce)

b) seznamy hlavních dokumentů, zejména koncepční, strategické a programové povahy, vzory licenčních smluv, aby bylo možné do nich nahlédnout, udělat opisy

Pokud bychom vzali Pravidla jako koncepční dokument, tak je jeho název zveřejněn v sekci Jak vyřídit – petice, je tedy v „seznamu“ hlavních dokumentů.

Samozřejmě nic není proti ničemu a je možné Pravidla zveřejnit, ale nejde o žádné pochybení, tedy není co napravit.

Způsob vyřizování komentářů občanů pod články z elektronické verze „Líšeňských novin“ a dalších vložených článků a komentářů na webu obce byl nastaven předchozími zástupci samosprávy, kterým bylo Zastupitelstvem městské části Brno-Líšeň svěřeno mimo další i zabezpečování úkolů v samostatné působnosti v oblasti médií a transparentnosti a kteří se podíleli na vytváření nových webových stránek obce a jejich fungování.

Pokud je vůle o změnu nebo dopracování všech těchto výše uvedených a popsaných postupů, je nutné iniciovat současné zástupce samosprávy pro oblast médií a transparentnosti. Správce webu pak bude spravovat a dodržovat nová či zpřesňující nastavená pravidla.

V centrální evidenci stížností a petic jsou zaznamenávány i dostupné podněty ze zdrojů, které nejsou prokazatelně zachycené aplikací e-spis, tj. podněty ústní, telefonické či přijaté e-mailovou korespondencí bez předepsaného elektronického podpisu.

Evidence těchto podnětů je však obtížně technicky zpracovatelná a je značně časově náročná. Pracovník úřadu či kontaktovaný člen samosprávy musí zodpovědně vyplnit Přílohu č. 1 Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností – Záznam o přijetí stížnosti či podnětu a osoba podávající stížnost či podnět osobně musí zodpovědně vyplnit Přílohu č.2 - Stížnost podaná osobně stěžovatelem. Celý proces musí být popsán a předán do centrální evidence k uchování.

Pracovníci úřadu budou opětovně upozorněni, aby tuto administrativní záležitost důsledněji dodržovali.

Na dodržování této administrativní záležitosti uvolněnými i neuvolněnými členy samosprávy musí apelovat samospráva sama.

V případě, že se Rada městské části Brno-Líšeň ztotožní se závěry kontroly Kontrolního výboru ZMČ Brno-Líšeň a bude požadovat vedení statistiky všech obdržených podnětů a stížností včetně jejich předmětu a osoby zodpovědné za jejich vyřízení a současně i vedení evidence všech přijatých podnětů od občanů ze všech uvedených zdrojů, např. prostřednictvím tabulky, bude nutno, aby interní auditorce byl zadán úkol dopracovat a doplnit v daném smyslu Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností a tyto předložit Radě městské části Brno-Líšeň ke schválení.

Děkujeme za spolupráci

Za ÚMČ Brno-Líšeň:

Eva Horáková – pracovnice samosprávy
Ing. Bc. Libuše Axmannová – interní auditorka, správce webu
Mgr. Alexandra Černá – vedoucí organizačního odboru
Ing. Irena Sehnalová – tajemnice úřadu

STATUTÁRNÍ MĚSTO BRNO
MĚSTSKÁ ČÁST BRNO - LÍŠEŇ
Rada městské části

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Obsah:

1. Úvodní ustanovení
2. Stížnosti
 - 2.2. Typy stížností
 - 2.2.1. dle správního řádu
 - 2.2.2. ostatní
 - 2.3. Proces vyřizování stížností
 - 2.3.1. přijímání stížností
 - 2.3.2. evidence stížností
 - 2.3.3. potvrzení příjmu stížnosti
 - 2.3.4. postoupení stížností jiným orgánům
 - 2.3.5. prošetřování a vyřizování stížností
 - 2.3.6. lhůty
 - 2.3.7. doručování
 - 2.3.8. obsah vyřízení stížnosti
 - 2.3.9. kontrola vyřizování stížností
3. Petice
 - 3.1. formální náležitosti petice
 - 3.2. evidence petic
 - 3.3. vyřizování petic

Přílohy:

1. Záznam o přijetí stížnosti
2. Stížnost podaná osobně stěžovatelem
3. vzor Petice

Rozdělovník:

1. Starosta
 2. Místostarosta I., II.
 3. Tajemník
 4. Sekretariát
 5. Interní auditor
 6. Vedoucí odborů: ORG, ORF, MAJ, SOC, STAV, TECH
 7. Příspěvkové organizace: SM Líšeň, Kulturní centrum
-

Účinnost: od: 1. 5. 2006

do: neurčeno

Ruší: Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností schválená RMČ Brno – Líšeň dne 26.11.2002.

Vypracoval: návrh interní auditor

Schválil: RMČ Brno – Líšeň na IV. 87. schůzi

Závazná pro: všechny zaměstnance ÚMČ Brno – Líšeň a příspěvkové organizace zřízené MČ Brno – Líšeň, a to SM Líšeň, Kulturní centrum

Místo, datum: V Brně dne: 12.4.2006

1. Úvodní ustanovení

Účelem Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen Pravidla) je stanovit systém řízení stížností a petic doručených na Úřad městské části Brno – Líšeň (dále jen ÚMČ) v režimu samostatné i přenesené působnosti.

2. Stížnosti

S vyřizováním stížností souvisí zejména následující **právní předpisy**:

- Ústavní zákon č. 23/1991 Sb. Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů (§ článek 18)
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů (§16 odst. 2 písm.g, § 102 odst. 2 písm. n)
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (§ 1, 9, 175)
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů

2.2. Typy stížností

Stížnosti hodnotíme podle obsahu, ne podle nadpisu. Z obsahu může vyplynout, že se jedná o podnět, žádost. Stížností naopak může být dokument nazvaný peticí, který nemá požadované náležitosti, pak se na něj nahlíží jako na hromadnou stížnost.

2.2.1. Dle správního řádu (dále jen SŘ)

- stížnost dotčené osoby proti nevhodnému chování úředních osob při vedeném správním řízení
- stížnost proti postupu správního orgánu při vedeném správním řízení

2.2.1.1. Zásady pro určení stížnosti v režimu správního řádu

- musí být dána působnost správního řádu
- podání musí splňovat obecné náležitosti – kdo jej činí, v jaké věci se týká a co navrhuje, označení správního orgánu
- stížnost může podat pouze dotčená osoba – účastník řízení
- správní orgán už musel v dané věci konat – vedl řízení, vydal vyjádření, apod., pokud tomu tak není, nelze podání brát jako stížnost, ale jako např. podnět, žádost
- lze využít odložení věci – podání vykazuje vady, má neurčitý obsah – anonym
- není stížností, pokud nebyly vyčerpány všechny ochranné prostředky dle správního řádu – ochrana před nečinností, odvolací řízení, přezkumné řízení
- přešetření vyřízení stížnosti 1. instančního orgánu vede nadřízený orgán, ale obrátit se na něj musí stěžovatel sám přímo – nelze použít režim jako při odvolání
- řízení o stížnosti se vede v režimu SŘ, ale nejde o správní řízení ve smyslu § 9 – výstupem není rozhodnutí, usnesení

2.2.2. Ostatní

- stížnosti a podněty související s úkony v samostatné působnosti
- stížnosti a podněty související s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými MČ
- je-li postup vyřízení stížnosti stanoven zvláštním zákonem – např. z.č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

2.3. Proces vyřizování stížností

2.3.1. Přijímání stížností

Přijímání stížností probíhá v souladu se Spisovým a skartačním řádem ÚMČ.

Stížnost lze podat :

- písemně
- elektronicky – elektronický podpis na e-podatelnu
- ústně do protokolu pokud není stížnost vyřízena hned *viz. příloha č.1.: Záznam o přijetí stížnosti*, záznam provede správní orgán nebo *viz. příloha č.2.: Stížnost podaná osobně stěžovatelem*, záznam provede stěžovatel na místě
- telefonicky – v režimu ostatní u telefonického podání zpracovat: *Záznam o přijetí stížnosti*
- faxem, e-mailem – v režimu SŘ doplnit do 5 dnů podpis dle § 37 odst. 4,)

2.3.2. Evidence stížností

2.3.2.1. Na ÚMČ vede centrální evidenci stížností sekretariát starosty. Stížnosti jsou do této centrální evidence zapsány po řádném zaevidování centrální podatelnou ÚMČ. Zaevidování do centrální evidence se postupuje v souladu se Spisovým a skartačním řádem ÚMČ.

2.3.2.2. Centrální evidence obsahuje:

- jméno, příjmení stěžovatele
- datum podání stížnosti
- předmět stížnosti
- kdy a komu byla předána k vyřízení
- číslo jednací z podatelny
- číslo spisu – přiřazuje centrální evidence, jde o číselnou řadu od 1.1. /příslušným rokem
- výsledek šetření – kopie vyřízení, přeposlání, založení, změna na žádost, podnět apod.
- datum odeslání odpovědi stěžovateli
- vyhodnocení důvodu stížnosti – byla, nebyla důvodnou, byla zčásti důvodnou

2.3.2.3. Lokální evidence

Pracovník, kterému je stížnost přidělena k vyřízení, zakládá celý kompletní spis. Pořadové číslo spisu je přiděleno centrální evidencí. Jakmile je stížnost v příslušné lhůtě vyřízena, předává kopii vyřízení na centrální evidenci k založení.

Pokud z obsahu stížnosti vyplývá, že se jedná o např. žádost, podnět, hromadnou žádost nebo je k vyřízení příslušný jiný správní orgán, je pracovník povinen tyto skutečnosti centrální evidenci oznámit.

Pokud pracovník v rámci běžné pošty zjistí z podání, žádosti či textu dokumentu, že se jedná o stížnost, je povinen zajistit zavedení příslušného dokumentu do centrální evidence.

2.3.3. Potvrzení příjmu stížnosti

U stížností, které nebyly podány osobně či ústně a nelze je vyřídit ve lhůtě 10 dnů, bude stěžovateli potvrzen příjem stížnosti, a to do 5 dnů od doručení příslušnému pracovníkovi k vyřízení.

2.3.4. Postoupení stížnosti jiným orgánům

Pokud není ÚMČ k vyřízení příslušná, stížnost nebo její část postoupí pracovník bez zbytečného odkladu věcně příslušnému orgánu. O postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele (§12 SŘ). Orgán, kterému byla stížnost postoupena, příjem stížnosti nepotvrzuje.

2.3.5. Prošetřování a vyřizování stížností

2.3.5.1. Stížnost se posuzuje podle skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena. Prošetřování je vedeno odpovědně, hospodárně a bez zbytečných průtahů.

2.3.5.2. Jestliže se stížnost týká více pracovníků v rámci ÚMČ, stává se odpovědným za vyřízení ten pracovník, kterému byla stížnost přidělena centrální evidencí.

Pracovník vede spis, předává dílčí stížnosti příslušným pracovníkům k vyřízení. Ti provedou šetření, vypracují zprávu a předají zpět. Pracovník, kterému byla stížnost přidělena, zodpovídá za dodržení lhůt, za poslání odpovědi stěžovateli a za další formální náležitosti spojené s vyřízením stížnosti.

2.3.5.3. Stížnostem, které vyřizuje přímo starosta, místostarostové nebo tajemník, zakládá a vede spis sekretariát.

2.3.5.4. U stížností (mimo SŘ) lze na požádání stěžovatele u prošetřování neuvádět jeho totožnost.

2.3.5.5. Pracovník řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené, může provést místní šetření, vyžádat si dokumenty, které bezprostředně se stížností souvisí, vyžádat si stanoviska orgánů, kterých se věc týká, provede výslech osob, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě výslech dalších osob.

2.3.5.6. Při vyřizování stížnosti nelze uplatnit zajišťovací prostředky a osoby požádané o vyslechnutí nejsou povinny vypovídat.

2.3.5.7. V případech, kdy je k vyřízení stížnosti zapotřebí usnesení Rady nebo Zastupitelstva, anebo je adresována přímo Radě či Zastupitelstvu, vypracuje pracovník odborné stanovisko, řešení (dle potřeby i variantní) do návrhu usnesení a předloží jej společně se stížností na nejbližší termín samosprávným orgánům.

2.3.5.8. Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele.

2.3.5.9. Stížnosti na zaměstnance ÚMČ vyřizuje tajemník, na tajemníka a místostarostu starosta, na starostu místostarosta.

2.3.5.10. U stížností v režimu SŘ může být odpovědný pracovník odvolán pro podjatost.

2.3.5.11. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je ÚMČ povinna bezodkladně přijmout opatření nutná k opravě.

2.3.6.Lhůty

- stížnosti jednoduché ihned, bez zbytečných průtahů: do 10 dnů
- ostatní: do 60 dnů (SŘ, zákon o obcích) – tuto lhůtu lze prodloužit, pokud nelze v jejím průběhu zajistit potřebné podklady, stěžovatel musí být o prodloužení informován
- při spolupůsobnosti zastupitelstva: 90dnů

2.3.7. Doručování

Výsledek vyřízení posílá pracovník na adresu určenou stěžovatelem. Do vlastních rukou v zákonem stanovených případech nebo hrozí-li, že by se výsledek vyřízení nedostal ke stěžovateli.

2.3.8. Obsah vyřízení stížnosti (spisu)

2.3.8.1. Ve vyřízení stížnosti se uvede:

- zda-li byla stížnost důvodná
- zda-li byla stížnost částečně důvodná
- zda-li nebyla důvodná
- o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá
- jaká byla provedena opatření k nápravě a kdy
- odpověď stěžovateli, případně osobám, proti kterým stížnost směřovala – obsahuje informaci, zda byla stížnost důvodná, nedůvodná, částečně důvodná, informaci o přijatých opatřeních, uvádí se právní předpisy a zjištěné skutečnosti.
- Odpověď stěžovateli v režimu SŘ obsahuje poučení, že je možné se obrátit na nadřízený správní orgán, aby provedl přešetření způsobu vyřízení stížnosti – stěžovatel se musí obrátit na nadřízený správní orgán sám

Poučení: Pokud nesouhlasíte se závěry šetření, můžete se dle z.č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, obrátit na nadřízený orgán: MMB + příslušný odbor

2.3.8.2. Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, pracovník posoudí, zda-li nenastaly nové skutečnosti nebo nepřehodnotí-li svoje původní stanovisko. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod se stížností opakovaně zabývat.

2.3.9. Kontrola vyřizování stížností

Kontrolu stížností provádí:

- vedoucí odborů
- tajemník, starosta, místostarosta
- centrální evidence
- kontrolní výbor zastupitelstva
- Rada, Zastupitelstvo

3. Petice

3.1. S vyřizováním petic souvisí zejména následující **právní předpisy:**

- Ústavní zákon č. 23/1991 Sb. Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů (§ článek 18)
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů (§16 odst. 2 písm.g, § 102 odst. 2 písm. n)
- Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním

3.1. 2. Petice může být řešena v režimu petičního zákona pouze, má-li veškeré formální náležitosti dané zákonem.

3.2. Formální náležitosti petice

- určuje zákon o peticích *viz. příloha č. 3)*
- písemná forma petice v originále
- při nedostatcích pracovník vyzve k doplnění náležitostí
- nesplňuje-li petice formální náležitosti, vyřizuje se jako hromadná stížnost

3.3. Evidence petic

- centrální evidence stížností a petic

3.4. Vyřizování petic

- při zjištění nepříslušnosti postoupit příslušnému orgánu: do 5 dnů – dále viz. postoupení stížnosti
- vyřízení petice: do 30 dnů
- v odpovědi uvést stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení
- nelze-li v průběhu šetření zajistit všechny podklady potřebné k vyřízení, pracovník o této skutečnosti ve lhůtě do 30 dnů toho, kdo petici podal, vyrozumí

3.5. Vyřizování petic se dále řídí ustanoveními pro vyřizování stížností těchto Pravidel.

Záznam o přijetí stížnosti

Dne..... se dostavil/a naÚMČ Brno – Líšeň

Jméno, příjmení, tit.

Adresa trvalého bydliště.....

a podal/a následující stížnost:

V Brně dne.....

.....

Podpis stěžovatele

Podání stížnosti přijal:

Odbor, jméno, podpis.....

Stížnost podaná osobně stěžovatelem
Vyplní osoba podávající stížnost

Jméno, příjmení, tit.....

Adresa trvalého bydliště

Text podávané stížnosti:

V Brně dne

.....

Podpis stěžovatele

Adresa orgánu, ke kterému orgán směřuje

Datum:.....

(Název petice)

Petice proti.....

Dle z.č. 85/1990 Sb. o právu petičním ve znění pozdějších předpisů

(text petice)

Peticí se nesmí zasahovat do nezávislosti soudů, nesmí se jí vyzývat k porušování Ústavy a zákonů nebo omezování osobních, politických, jiných práv občanů, a to pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení, nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů, nebo k násilí či hrubé neslušnosti.

Autor petice

Jméno, příjmení, bydliště, podpis

Pokud je sestaven petiční výbor, musí být uvedeno:

Jméno, příjmení, bydliště, podpis všech jeho členů, ten, který bude petičním výborem zvolen jako zástupce, bude toto u jeho jména uvedeno, tato osoba musí být starší 18 let a bude oprávněna jednat s orgány jménem petičního výboru

Podpisové archy

Pokud podpisové archy neobsahují celý text petice je nutné na každý podpisový arch uvést následující:

(Název petice)

Petice proti.....

Dle z.č. 85/1990 Sb. o právu petičním ve znění pozdějších předpisů

Autor petice

Jméno, příjmení, bydliště

Nebo

Člen petičního výboru, který výbor zastupuje

Jméno, příjmení, bydliště

K podpisu pod petici uvádí občan své jméno, příjmení, bydliště.

Jméno	Příjmení	Bydliště	Podpis

Petice a podpisové archy mohou být vystaveny na veřejně přístupných místech, ale nesmí dojít k omezení provozu vozidel a k rušení veřejného pořádku. K vystavení na veřejně přístupných místech není třeba povolení. Shromažďovat podpisy na veřejně přístupných místech může osoba starší 16 let.