




ČESKÝ KRUMLOV

Město Český Krumlov

náměstí Svornosti 1 | tel.: 380 766 111 | IČ: 00245836 | posta@ckrumlov.cz
381 01 Český Krumlov | DIČ: CZ00245836 | www.ckrumlov.cz

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Účinnost od: 01.10.2024



Rada města Český Krumlov schválila a v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), v platném znění, svým usnesením vydává **Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností**.

I. Pojmy a základní pravidla

- 1) Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob obracují na orgány města Český Krumlov (dále jen město) ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města, nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu. Za stížnost se pro účely těchto pravidel považují:
 - a. Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu ve smyslu ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“).
 - b. Ostatní stížnosti, sloužící k ochraně zájmů pisatele, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města.
- 2) Není-li stanoveno jinak, za stížnost podle těchto pravidel se nepovažují stížnosti na postup při vyřizování žádosti o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „informační zákon“).
- 3) Anonymní stížnost je stížnost, která není podepsaná stěžovatelem, nebo která neobsahuje údaje o stěžovateli (jméno, příjmení, kontaktní adresa).
- 4) Za hromadnou stížnost se považuje stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro doručování písemností.
- 5) Podle těchto pravidel se postupuje při vyřizování stížností směřujících do oblasti výkonu samostatné i přenesené působnosti města.
- 6) Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno.
- 7) Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost za trestný čin, přestupek nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.

II. Způsob a místa podání

- 1) Stížnost uvedenou v čl. I, bod 1), písm. b) lze podat:
 - a. Písemně, a to v listinné (analogové) podobě nebo elektronicky.
 - b. Osobně.
- 2) Podacím místem pro podání písemné listinné stížnosti je podatelna Městského úřadu Český Krumlov na adresách Kaplická 439, Český Krumlov a nám. Svornosti 1, Český Krumlov. Podacím místem pro podání stížnosti elektronicky je:
 - a. Adresa elektronické podatelny: posta@ckrumlov.cz.
 - b. Datová schránka města: 64pbvxc.
 - c. E-mailové adresy jednotlivých zaměstnanců města.
 - d. Portál občana s formulářem pro podání stížnosti.
- 3) Stížnost podaná e-mailem na adresu elektronické podatelny nebo e-mailovou adresu jednotlivých pracovníků musí být podepsaná elektronickým podpisem. Není-li taková

stížnost podepsaná elektronickým podpisem, považuje se za anonymní stížnost dle č. I, bod 3.

- 4) Podacími místy pro podání osobní stížnosti jsou jednotlivé odbory, oddělení či úseky Městského úřadu Český Krumlov a podatelna. Pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, o podání osobní stížnosti se sepíše záznam. Záznam se sepíše rovněž v případě, že vyřízení věci nenáleží do působnosti města a stěžovatel na sepsání záznamu trvá. Záznam podepíše osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který záznam pořídil, a ostatní účastníci jednání. Osobní podání anonymní stížnosti není možné; stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Takový požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu. Vzor záznamu o podání osobní stížnosti tvoří přílohu č. 1 těchto pravidel.
- 5) Pro podání stížností uvedených v čl. I, bod 1, písm. a), platí ustanovení § 37, zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

III.

Osoby oprávněné k vyřízení stížnosti

- 1) Osobami oprávněnými k vyřizování stížností jsou:
 - a. Vedoucí organizační jednotky Městského úřadu Český Krumlov, pokud se stížnost týká věci, která spadá do její věcné působnosti nebo se týká do ní zařazeného pracovníka.
 - b. Strážník pověřený vedením Městské policie Český Krumlov, pokud se stížnost týká městské policie nebo strážníka městské policie.
 - c. Tajemník Městského úřadu Český Krumlov, pokud se stížnost týká celé konkrétní organizační jednotky nebo jejího vedoucího.
 - d. Starosta města, pokud se stížnost týká strážníka pověřeného vedením Městské policie Český Krumlov.
 - e. Starosta města, pokud se jedná o stížnost na tajemníka městského úřadu v případech stížností uvedených v čl. I, bod 1, písm. b).
 - f. Kontrolní výbor Zastupitelstva města Český Krumlov, pokud se stížnost týká jednotlivých zastupitelů, nebo rady města či zastupitelstva města jako celku.
 - g. V případech stížností uvedených v čl. I, bod 1, písm. a) se osoba oprávněná k vyřízení stížností stanoví podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

IV.

Vyřízení stížností

- 1) Oprávněná osoba podle čl. III je povinna věc prošetřit a do 60 dnů stěžovateli zaslat sdělení o vyřízení stížnosti, nestanoví-li tato pravidla jinak. Ve sdělení se zejména uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná, případně zda byla vyřízena jiným způsobem.
- 2) V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, je oprávněná osoba povinna tuto skutečnost s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti písemně oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty. Toto ustanovení neplatí pro stížnosti uvedené v čl. I, bod 1, písm. a).
- 3) Pokud vyřízení stížnosti, nebo její části, nenáleží do působnosti města, postoupí se nebo zašle příslušnému orgánu.
- 4) Na žádost stěžovatele, se mu vrátí zaslané materiály. Toto se netýká písemností obsahujících samotnou stížnost.
- 5) Opakovaná stížnost ve věci, která již byla prošetřována, pokud neobsahuje nové skutečnosti zakládající důvod pro nové šetření nebo přijetí nových opatření, nebude

řešena, pokud stěžovatel nedoplní nové skutečnosti. O tomto postupu se uvědomí stěžovatel.

- 6) Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá soudní, případně jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost písemně sdělena.
- 7) Anonymní stížnosti včetně stížností, které se považují za anonymní dle čl. I, bod 3 a čl. II, bodu 3, posoudí oprávněná osoba podle jejího obsahu s přihlédnutím zejména k míře závažnosti, adresnosti a konkrétnosti v ní uvedených pochybení nebo nesprávných postupů. Po zvážení těchto skutečností rozhodne, zda bude stížnost vyřizovat dle těchto pravidel. Pokud bude prověřovat stížnost, oznámí výsledek stěžovateli jen v případě, pokud je to možné vzhledem k uvedeným údajům ve stížnosti. Pokud to nebude možné, založí výsledek šetření v písemné podobě do stížnostního spisu.
- 8) Při vyřizování hromadných stížností, není-li ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.

V.

Evidenc stížností

- 1) O podaných stížnostech se vede jednotná evidence prostřednictvím sdílené tabulky dostupné na intranetu městského úřadu. Zde oprávněná osoba vyplní tyto údaje:
 - a. Pořadové číslo stížnosti, pokud není vygenerováno automaticky systémem.
 - b. Datum přijetí stížnosti.
 - c. Spisová značka stížnostního spisu (vygenerována z el. systému spisové služby úřadu – e-spis).
 - d. Jméno a příjmení stěžovatele.
 - e. Bydliště stěžovatele, pokud je ve stížnosti uvedeno.
 - f. Předmět stížnosti.
 - g. Označení organizační jednotky nebo orgánu města, které se stížnost týká.
 - h. Uvedení, zda se jedná o stížnost dle § 175 správního řádu nebo ne.
 - i. Datum a způsob odeslání sdělení o vyřízení stížnosti.
 - j. Uvedení, zda byla stížnost důvodná nebo nedůvodná nebo zčásti důvodná.
- 2) O každé stížnosti vede oprávněná osoba spis.
- 3) Součástí spisu musí být vlastní stížnost a sdělení o vyřízení stížnosti. Ve spise mohou být dále uvedeny materiály (nebo odkazy na ně), které byly použity při vyřizování stížnosti (vyjádření příslušných osob, správní, popřípadě jiné spisy apod.).
- 4) Evidence stížností je přístupná pro oprávněné osoby dle čl. III, členy rady města, předsedu Kontrolního výboru Zastupitelstva města Český Krumlov, a pro další osoby určené tajemníkem Městského úřadu Český Krumlov.
- 5) Oddělení kancelář tajemníka Městského úřadu Český Krumlov provede minimálně jednou za půl roku kontrolu, zda jsou v evidenci stížností uvedeny všechny výše uvedené údaje. Při zjištěných nedostatcích vyzve příslušnou oprávněnou osobu k nápravě.

VI.

Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 175 správního řádu

- 1) Při vyřizování stížností podle § 175 správního řádu se postupuje podle příslušných ustanovení správního řádu.
- 2) Ustanovení čl. IV (mimo bodu 3), a čl. V, jsou závazné i při vyřizování těchto stížností dle § 175 správního řádu.

VII.
Závěrečná ustanovení

- 1) Tato pravidla byla schválena usnesením rady města ze dne 30. 09. 2024, číslo 0480/RM23/2024 a nabývají účinnosti dnem 1. 10. 2024.
- 2) Těmito pravidly se zrušuje směrnice pro vyřizování stížností, podnětů, oznámení a petic ze dne 20. 3. 2006.

.....
Alexandr Nogrady
starosta města

.....
Dalibor Uhlíř, MBA
místostarosta města

Přílohy:

Příloha č. 1 - Vzor záznamu o podání osobní stížnosti

Městský úřad Český Krumlov
Odbor / oddělení
Kaplická 439
381 01 Český Krumlov

Záznam o podání osobní stížnosti

Datum, hodina:

Stěžovatel(ka) (jméno, příjmení, bydliště):

Ostatní účastníci jednání:

Proti komu stížnost směřuje:

Obsah stížnosti:

Záznam sepsal(a):

Podpis:

Podpis stěžovatele:

Podpisy ostatních účastníků jednání:

