



SMĚRNICE Č. 6/2009

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PETIC, A POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

Rada města, v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) obecního zřízení, vydává tuto směrnici.

Čl. 1 Stížnosti

1. Útvarem příslušným pro vedení agendy stížností je Kancelář tajemníka. Tento útvar řídí proces vyřizování stížností a vede veškerou dokumentaci týkající se stížností.
2. Za stížnost se pro účely této směrnice považuje podání splňující požadavky dle zvláštního předpisu¹ a další podání, která buď obsahují podnět hodný prošetření nebo si zasluhují odpovědi.
3. Za stížnost se pro účely této směrnice, bez dotčení odst. 2, považuje každá písemnost jako stížnost označená.
4. Stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě 30 dní, v komplikovaných případech, po domluvě s Kanceláří tajemníka, ve lhůtě 60 dní.
5. Stížnosti adresované na konkrétní útvar magistrátu jsou podatelna na tento útvar předány, podatelna zároveň předá kopii stížnosti do Kanceláře tajemníka k zaznamenání do jednotného přehledu stížností. Pokud je stížnost doručena na odbor, kam věcně nepřísluší, je předána věcně příslušnému odboru v co nejkratším možném termínu. Po vyřízení stížnosti pošle odbor, který stížnost vyřídil, kopii odpovědi do Kanceláře tajemníka.
6. Odpovědi na stížnosti adresované na primátora a jeho náměstky, tajemníka nebo více útvarům zároveň, koordinuje Kancelář tajemníka.
Kancelář tajemníka si v případě potřeby vyžádá od vedoucích odborů a dalších osob, kterých se týká předmět stížnosti, všestrannou součinnost a stanovisko k obsahu stížnosti. Je-li předmětem stížnosti postup úřadu ve správním řízení, vyžádá si stanovisko vedoucího Odboru správních agend.
V těchto případech obvykle odpovídá na stížnost adresát.
7. Útvar magistrátu, který pořídí záznam o ústní stížnosti, o telefonické stížnosti anebo pokud je stížnost adresována na konkrétní osobu (případy, kdy podatelna písemnosti neotevívá), je povinen předat Kanceláři tajemníka kopii stížnosti a následně kopii odpovědi.
8. Pokud je podání pisatelem formálně označené jako stížnost fakticky jiným úkonem ve správním řízení², věcně příslušný odbor takové podání vyřídí v souladu se správním řádem a o způsobu vyřízení informuje Kancelář tajemníka.
9. Anonymní stížnosti jsou posuzovány jen v případě, že obsahují informace hodné pozornosti. Za anonymní stížnost se považuje písemná stížnost nepodepsaná a e-mail neopatřený identifikačními znaky pisatele.

¹ § 175 a násl. zákona č. 500/2004 Sb, správní řád

² Např. odpor proti příkazu, odvolání, podnět k přezkumu rozhodnutí apod.

10. Kancelář tajemníka v každém jednotlivém případě zcela či částečně oprávněné stížnosti vyhodnocuje příčiny závadného jednání či stavu, které je předmětem stížnosti, a dává tajemníkovi magistrátu doporučení na opatření vedoucí k nápravě a neopakování závadného jednání či stavu.

Čl. 2 **Petice**

1. Příslušnost k vyřizování petic se určuje podle zásad čl. 1., odst. 5, 6 této směrnice.
2. Lhůta pro vyjádření k petici je vždy 30 dní.

Čl. 3 **Poskytování informací**

1. K vyřízení žádosti o poskytnutí informace podané v souladu se zákonem³ je funkčně příslušný odbor, u něžž byla žádost podána.
2. Pokud odbor určený podle odst. 1 není k vyřízení žádosti věcně příslušný, postoupí žádost odboru věcně příslušnému.
3. Každý příslušný odbor vede vlastní evidenci o žádostech o poskytnutí informace s údaji, které vyžaduje zákon⁴.
4. Výroční zprávu o poskytování informací⁵ a splnění informační povinnosti⁶ zajišťuje Kancelář tajemníka, odbory 1 x ročně na základě výzvy Kanceláře tajemníka předají své evidence žádostí za účelem sestavení Výroční zprávy.
5. Stanovuje se následující sazebník úhrad:

a) kopírování nebo tisk na formát A 4	2 Kč/černobílá strana 5 Kč/barevná strana
b) kopírování nebo tisk na formát A 3	4 Kč/černobílá strana 10 Kč/barevná strana
c) datový nosič CD, DVD	20 Kč/ks
d) mimořádně rozsáhlé či náročné vyhledávání informací	200 Kč/ hodina práce jednoho zaměstnance
6. Rozhodnutí o úhradě a její výši dle zásad této směrnice je v pravomoci příslušného vedoucího odboru.

³ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

⁴ § 18 odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb

⁵ § 18 a § 5 odst. 1 písm. g) zákona č. 106/1999 Sb.

⁶ § 5 odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb.

Čl. 4
Závěrečná ustanovení

1. Ruší se směrnice č. 4/2008.
2. Tato směrnice nabude účinnosti dnem 1. září 2009.

Ing. Jaroslav Deml
primátor města