

# **Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností**

## **Článek I. Úvodní ustanovení**

1. Oznámení jsou taková podání občanů, která sledují zájmy města, státu a společnosti.
2. Podněty se rozumí návrhy a připomínky občanů na lepší nebo hospodárnější řešení určité otázky nebo úkolu podávané v zájmu společnosti.
3. Oznámení a podněty jsou předávány přímo podatelnou úřadu příslušnému odboru k řešení.
4. Za stížnosti se považují podání občanů učiněná převážně v jejich vlastním zájmu.

## **Článek II. Přijímání stížností**

1. Evidence stížností (dále jen podání), adresovaných jak Městskému úřadu Lanškroun (dále jen MěÚ), tak samosprávě Města Lanškrouna, je vedena pověřeným pracovníkem odboru vnitřních věcí (dále jen OVV). Podání je možné předat osobně na podatelnu MěÚ nebo ústně – sepsáním záznamu na kterémkoliv pracovišti MěÚ. Záznam je na přání podávajícího povinen sepsat každý zaměstnanec města zařazený do MěÚ. Po sepsání jej předloží podávajícímu ke kontrole správnosti a podepsání. Podání pak postupuje bezodkladně k zapsání do centrální evidence stížností. Požádá-li o to stěžovatel, je nutné sepsat záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížností náleží do působnosti jiné organizace.
2. U podání došlých poštou je vedoucí organizační jednotky MěÚ i funkcionář samosprávy, na kterého bylo podání adresováno, povinen tato předat ihned příslušnému pracovníkovi OVV.
3. Příslušný pracovník OVV potvrdí písemně příjem podání. U osobně doručených podání ihned při převzetí, u došlých poštou do pěti dnů ode dne doručení.

## **Článek III. Vyřizování stížností**

1. Příslušný pracovník OVV stanoví postup řešení. Podání postoupí příslušné organizační jednotce, do jejíž působnosti předmět podání náleží, nebo ho řeší sám v součinnosti s vedoucími jednotlivých organizačních jednotek. Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje.
2. Podání musí být vyřízeno nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy bylo MěÚ doručeno. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a se souhlasem tajemníka úřadu, popř. starosty. Žádost o prodloužení lhůty podává tajemníkovi vedoucí organizační jednotky, které bylo podání postoupeno k vyřízení a je nutné projednat ji nejpozději 25 dní od doručení podání. S důvody pro překročení lhůty musí být stěžovatel seznámen v době stanovené pro vyřízení stížnosti.

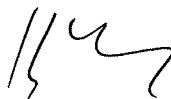
3. Vedoucí organizačních jednotek, kterým bylo podání postoupeno, jsou povinni ve lhůtě stanovené v čl. III, bodu 2 zaslat zprávu o jejím vyřízení stěžovateli a její opis předat pověřenému pracovníkovi OVV. Pokud bude podání oprávněné, budou přijata opatření potřebná k odstranění zjištěných závad. Bez ohledu na oprávněnost podání bude stěžovatel informován o výsledku šetření.
4. Opakované stížnosti, které neobsahují žádné nové skutečnosti, není nutné prošetřovat.
5. Pověřený pracovník OVV zpracuje pololetně přehled o přijatých, vyřízených, oprávněných i neoprávněných podáních a u oprávněných informaci o přijatých opatřeních a jejich účinnosti. Tuto zprávu předkládá tajemníkovi úřadu, který s ní seznámí Radu města Lanškroun na jejím nejbližším zasedání.
6. Plnění nápravných opatření, zejména dodržování určených termínů bude sledovat tajemník městského úřadu.

#### **Článek IV. Závěrečná ustanovení**

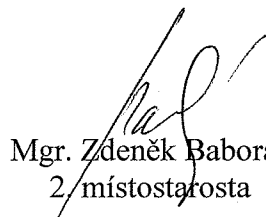
Tato pravidla schválila rada města dne 23. 1. 2006 usnesením č. 71/2006.  
Pravidla nabývají účinnosti dnem schválení.



Ing. Jan Šebrle,  
1. místostarosta



Ing. Martin Košťál,  
starosta



Mgr. Zdeněk Baborák,  
2. místostarosta

