



<b>Úřad městské části Praha 14</b> Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9	List číslo: 1 / 15
Druh dokumentu: <b>Směrnice</b>	Vydání: 2.
Identifikační označení: <b>QS 83-01 V02R14</b>	Výtisk číslo: 1

## Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Tato směrnice slouží pouze pro interní potřebu a její poskytování jiným osobám, než k tomu určeným je možné pouze se souhlasem tajemnice ÚMČ.

Garant:	Mgr. Robin Lédl, ved. OPKČ	Datum – Podpis:	
Schválil:	Usnesení č. 262/RMČ/2009	Datum – Podpis:	

Nahrazuje:	QS 83-01 V02R13
Platnost od:	22. 9. 2023
Účinnost od:	22. 9. 2023

### **OBSAH:**

Cesta: <https://extranet.praha14.cz>

Datum tisku: 20.09.2023

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 2 / 15
QS 83–01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

<b>PŘIJÍMÁNÍ, EVIDENCE A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTŮ.....</b>	<b>1</b>
<b>1. ÚVOD A CÍL.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBLAST A ROZSAH POUŽITÍ.....</b>	<b>3</b>
<b>3. POJMY A ZKRATKY.....</b>	<b>3</b>
3.1 DEFINICE POJMŮ.....	3
3.2 POUŽITÉ ZKRATKY.....	4
<b>4. ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI.....</b>	<b>4</b>
<b>5. POPIS ČINNOSTÍ.....</b>	<b>4</b>
5.1. ZÁSADY PLATNÉ PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTŮ, KTERÉ SE NEVYŘIZUJÍ DLE ZÁKONA Č. 500/2004 SB., SPRÁVNÍ ŘÁD, V PLATNÉM ZNĚNÍ.....	4
5.1.1. TERMÍNY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	6
5.1.2. POVINNOSTI ODBORŮ ÚMČ A ORGÁNŮ MČ.....	7
5.1.3. ODBOR PRÁVNÍCH A KONTROLNÍCH ČINNOSTÍ.....	9
5.2. ZÁSADY PLATNÉ PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTŮ, KTERÉ SE VYŘIZUJÍ DLE ZÁKONA Č. 500/2004 SB., SPRÁVNÍ ŘÁD, V PLATNÉM ZNĚNÍ.....	9
<b>6. ZÁZNAMY.....</b>	<b>12</b>
<b>7. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE.....</b>	<b>13</b>
7.1 DOKUMENTY QMS.....	13
7.2 OSTATNÍ ZÁVAZNÉ DOKUMENTY (V PLATNÉM ZNĚNÍ).....	13
<b>8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....</b>	<b>13</b>
<b>9. SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>13</b>
REVIZNÍ / ZMĚNOVÝ LIST.....	14

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 3 / 15
QS 83–01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

## 1. Úvod a cíl

RMČ, v souladu s ust. § 68 odst. 2 písm. e) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, v platném znění (dále jen „ZHMP“), v návaznosti na ust. § 94 odst. 1) ZHMP, stanovuje tato pravidla pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Organizační zajištění vyřizování stížností, podaných u ÚMČ a ostatních orgánů MČ, je specifikováno touto směrnicí.

Pro snazší komunikaci s občany, kteří chtějí upozornit na urgentní nedostatky a problémy, které se vyskytují na území MČ, dal ÚMČ k dispozici telefonní linky pracovníků informační kanceláře (225 295 561 a 225 295 270) a e-mailovou adresu: informace@praha14.cz, na které mohou občané oznamovat závady, které mohou ohrozit bezpečnost osob nebo způsobit škodu na majetku.

## 2. Oblast a rozsah použití

Směrnice je určena pro vnitřní potřebu ÚMČ. Je závazná pro všechny zaměstnance MČ zařazené do ÚMČ a pro členy ZMČ.

## 3. Pojmy a zkratky

### 3.1 Definice pojmů

Stížnost Podání, jímž se fyzické nebo právnické osoby domáhají ochrany subjektivních práv a chráněných zájmů, které souvisí zejména s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými orgány MČ, nebo se vztahy mezi těmito orgány při výkonu samostatné působnosti, a ve kterém je požadována náprava. Podání označené jako stížnost, jehož obsahem není výše uvedené, se posuzuje podle svého obsahu. Jsou buď opatřené adresou pisatele, kdy lze pravdivost těchto údajů ověřit, anebo jsou nepodepsané či podepsané smyšleným jménem, popř. jsou bez adresy pisatele, tedy anonymní.

Stížnost na korupční jednání Podání, které svým obsahem nebo jeho částí poukazuje na určitou osobu, konkrétní záležitost nebo období, ve spojitosti s možným korupčním jednáním.

Oznámení Oznámení je takové podání, kterým fyzické nebo právnické osoby upozorňují ve vlastním zájmu na nesprávnou činnost orgánů MČ nebo právnických osob MČ zřízených či založených.

Podnět Pozitivní návrh na zlepšení současného stavu.

Upozornění občanů Upozornění na urgentní nedostatky a problémy na území MČ, a to takové, které mohou ohrozit bezpečnost osob nebo způsobit škodu na majetku.

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 4 / 15
QS 83–01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

### 3.2 Použité zkratky

<u>ÚMČ</u>	Úřad městské části Praha 14
<u>MČ</u>	Městská část Praha 14
<u>MHMP</u>	Magistrát hlavního města Prahy
<u>RMČ</u>	Rada městské části Praha 14
<u>ZMČ</u>	Zastupitelstvo městské části Praha 14
<u>OHS- IKP</u>	Odbor hospodářské správy - oddělení informační kanceláře a podatelny
<u>OV</u>	Odbor výstavby
<u>OŽP</u>	Odbor životního prostředí
<u>OD</u>	Odbor dopravy
<u>OHS</u>	Odbor hospodářské správy
<u>KÚ</u>	Kancelář úřadu
<u>OPKČ</u>	Odbor právních a kontrolních činností

## 4. Odpovědnosti a pravomoci

Za dodržování této směrnice odpovídají všichni zaměstnanci MČ zařazení do ÚMČ. Její porušení je považováno za neplnění pracovních povinností se všemi souvisejícími důsledky.

## 5. Popis činností

### 5.1. Zásady platné pro vyřizování stížností, oznámení a podnětů, které se nevyřizují dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění

- Stížnosti, oznámení a podněty (dále také jen „stížnosti“ či „podání“) se přijímají, evidují a vyřizují stejným způsobem. Z podání musí být vždy zřejmé, co je jeho obsahem a čeho se stěžovatel domáhá. Je-li podání nečitelné, nesrozumitelné, nebo je k jeho vyřízení nutno doplnit další údaje, vyzve OPKČ osobu, která podání učinila (dále jen „stěžovatel“), k jeho doplnění a současně ji poučí, že pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, podání bude bez dalšího odloženo.
- ÚMČ zabezpečuje vyřízení stížností, které náleží do působnosti ÚMČ. Stížnost, jejíž vyřízení (prošetření) náleží do působnosti jiného orgánu, musí být postoupena tomuto orgánu k vyřízení (prošetření), o čemž musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.
- Všechny stížnosti, doručené MČ, ÚMČ, ZMČ, RMČ, komisím RMČ a výborům ZMČ, jakož i jejich členům, musí být předány k zaevidování OPKČ, který vede knihu ústřední evidence všech došlých (i ústně podaných) stížností.

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 5 / 15
QS 83–01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

Došlé podání OPKČ označí pořadovým číslem (např. ST 1/2006) a zaeviduje v knize ústřední evidence. OPKČ si ponechá originál podání a kopii postoupí spolu s interním sdělením odboru, příp. orgánu, do jehož působnosti předmět stížnosti náleží, k prošetření nebo vyjádření a přípravě odpovědi stěžovateli.

Stížnosti adresované starostovi (místostarostům) MČ musí být rovněž předány k zaevidování OPKČ.

Pokud nebyla stížnost podána ústně, nebo doručena osobně OPKČ, nebo pokud jde o takovou stížnost, kterou nelze vyřídit do 10 dnů ode dne, kdy byla doručena, OPKČ písemně vyrozumí stěžovatele o příjmu jeho podání do 5 dnů ode dne doručení podání ÚMČ.

- Ústní stížnosti, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, musí být sepsány ve formě záznamu, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu a se kterým je dále postupováno jako s písemným podáním. V případě telefonického podání stížnosti podepíše učiněný záznam o obsahu stížnosti osoba, která stížnost přijala. Požádá-li o to stěžovatel, je nutno sepsat záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace.
- Požádá-li stěžovatel o utajení své totožnosti, nebo jestliže je to v zájmu řádného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení skutečností, které by umožňovaly identifikaci stěžovatele. Pokud stěžovatel požádal o utajení své totožnosti, ale charakter stížnosti neumožňuje její vyřízení bez uvedení některého z údajů o stěžovateli osobě, je třeba o tom stěžovatele bez zbytečného odkladu vyrozumět. Zároveň se stěžovatel upozorní, že ve vyřizování jeho stížnosti se bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.
- Všechny stížnosti je nutno urychleně a odpovědně posoudit a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetřování stížností musí být prováděno bez průtahů a hospodárně. Musí být prošetřeny všechny body stížnosti. Je nepřípustné postupovat stížnost k prošetření osobě, proti které směřuje, i osobě, která je této osobě podřízená. Prošetřením se rozumí činnost, při níž je postupováno tak, aby byl zjištěn skutečný stav věci, jeho soulad nebo rozpor s právními předpisy, účelností a hospodárností, případně byla zjištěna osoba, která odpovídá za nedostatky, jakož i příčiny jejich vzniku a jejich negativní následky.

OPKČ seznámí osobu, proti níž stížnost směřuje, s jejím obsahem a umožní této osobě vyjádřit se ke skutečnostem uvedeným v této stížnosti, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje, nezbytné k vyřízení stížnosti.

Předmět stížnosti je rozhodující pro stanovení zpracovatele podkladu pro vyřízení podání. Ve sporných či nejasných případech o této věci rozhoduje tajemnice ÚMČ.

- Pokud pracovníci OPKČ posoudí obsah stížnosti jako zvláště závažný, musí o ní neprodleně informovat starostu MČ, pokud je její šetření v působnosti samosprávy a tajemnici ÚMČ, pokud je její šetření v působnosti státní správy, aby mohli stanovit způsob jejího vyřízení a podle předmětu stížnosti bezodkladně zjednat nápravu.

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 6 / 15
QS 83–01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

- Stížnosti, které ve svém předmětu nebo jeho části poukazují na určitou osobu, konkrétní záležitost nebo období ve spojení s možným korupčním jednáním zaměstnance MČ zařazeného do ÚMČ (dále jen „zaměstnanec úřadu“), postoupí OPKČ po zaevidování k řešení pracovní skupině, jejíž členy jmenuje tajemnice ÚMČ. Pracovní skupina vede samostatnou evidenci podání, která směřují na možné korupční jednání zaměstnanců úřadu. Po vyřízení stížnosti pracovní skupina předá spisový materiál OPKČ, který zajistí archivaci po dobu 10 let.

V případě, že podání neobsahuje konkrétní údaje o možném korupčním jednání, popř. alespoň takové údaje, které by mohly vést k zahájení konkrétních šetření, pracovní skupina navrhně tajemnici ÚMČ odložení podání.

O výsledku provedeného šetření uvědomí pracovní skupina stěžovatele a tajemnici ÚMČ. V případě, že pracovní skupina zjistí v průběhu šetření, že tvrzení ohledně možného korupčního jednání, uvedená ve stížnosti, by mohla být opodstatněná, předá prostřednictvím tajemnice ÚMČ podání, včetně spisového materiálu, orgánům činným v trestním řízení.

Stížnosti, jejichž předmětem (alespoň částečně) je poukázání na jednání a chování nebo možné korupční jednání členů RMČ/ZMČ a jejich poradních orgánů, předloží OPKČ po jejich zaevidování a informování starosty MČ k prošetření kontrolnímu výboru ZMČ.

- Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se evidují a zakládají odděleně od ostatních spisů.

Označují se spisovým a skartačním znakem:

znak spisového a skartačního plánu pro stížnosti ..... 60.1  
 skartační znak a lhůta pro stížnosti ..... V/5  
 skartační znak a lhůta spis. materiálu týkajícího se možného korupčního jednání.. V/10

- Za stížnost ve shora uvedeném smyslu se nepovažují:
  - a) podání ministerstev a jiných správních úřadů, orgánů samosprávy, právnických osob či subjektů jimi založených nebo zřízených, obsahující upozornění na nesprávnou činnost jiných státních orgánů,
  - b) stížnosti, na jejichž podávání, přijímání a vyřizování se vztahují zvláštní předpisy a které jsou právními úkony v občanském, trestním, pracovněprávním, správním či jiném řízení, včetně úkonů, označovaných těmito předpisy jako stížnosti. Podání, ze kterého je v průběhu šetření patrné, že je zcela nebo zčásti podáním ve smyslu zákona č. 500/2004 Sb.,
  - c) stížnosti, na jejichž obsah se vztahují ustanovení zvláštních předpisů.

### 5.1.1. Termíny vyřizování stížností

- Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu či organizace, musí být postoupena k vyřízení do 5 dnů ode dne jejího doručení ÚMČ. O jejím postoupení musí být stěžovatel písemně vyrozuměn OPKČ.

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 7 / 15
QS 83–01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

- Pokud jde o stížnost, nevyžadující šetření nebo vyžádání stanoviska více odborů, musí být vyřízena do 10 dnů ode dne jejího doručení. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne jejich doručení, nebo stížnosti, které vyžadují šetření na místě a ověřování věci u jiných odborů, příp. orgánů, musí být vyřízeny do 30 dnů ode dne doručení. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, a to jen s písemným souhlasem tajemnice ÚMČ ve věcech státní správy a starosty MČ ve věcech samosprávy, přičemž maximální lhůta k vyřízení stížnosti je 60 dnů ode dne doručení. O souhlas s prodloužením lhůty k vyřízení stížnosti požádá tajemnici ÚMČ nebo starostu MČ písemně s uvedením důvodu vedoucí odboru, který stížnost šetří, případně zástupce orgánu, pověřený vyřízením stížnosti. Pokud tajemnice ÚMČ nebo starosta MČ souhlasí s prodloužením lhůty k vyřízení stížnosti, musí odbor, který o prodloužení lhůty požádal, předat neprodleně originál uděleného souhlasu OPKČ. O prodloužení lhůty a jeho důvodech musí být písemně vyrozuměn vždy stěžovatel, případně orgán, který stížnost postoupil k prošetření, nebo si vyžádal zprávu o jejím vyřízení. Vyrozumění zašle OPKČ.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření, potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně vyrozuměn. Vyrozumění o vyřízení stížnosti není správním rozhodnutím a nelze se proti němu odvolat. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není opodstatněná.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže věci, případně se obdobnou formou domáhá téhož cíle jako v předchozí stížnosti, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku byla stěžovateli podána písemná zpráva. Neobsahují-li opakované stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno je prošetřovat. Stěžovateli se pouze sdělí, že jeho stížnost byla doručena, a protože se jedná o opakovanou stížnost, která neobsahuje žádné nové skutečnosti, než jeho stížnost původní, nebude již opětovně šetřena.
- Anonymní podání jsou šetřena jako ostatní podání, odkládána jsou pouze, pokud neobsahují konkrétní údaje.

### **5.1.2. Povinnosti odborů ÚMČ a orgánů MČ**

- Všechny odbory ÚMČ jsou povinny, v rámci své věcné příslušnosti, přijímat stížnosti, které jim byly doručeny, nebo které jim byly postoupeny OPKČ, případně tajemnicí ÚMČ nebo zástupcem orgánu MČ, a zabezpečit jejich včasné a správné vyřízení. Odbory jsou povinny před předáním písemného záznamu o ústně podané stížnosti OPKČ k zavedení do evidence stížností, nechat ho zaevidovat v podatelně ÚMČ.
- Všichni příjemci podaných stížností jsou povinni bez zbytečného odkladu tato podání předat OPKČ k zaevidování do knihy ústřední evidence. Příjemci zašlou OPKČ originál stížnosti (či písemný záznam při ústním podání stížnosti), kde obdrží číslo, pod kterým je stížnost vedena v ústřední evidenci.
- Stížnost prošetřují příslušné odbory ÚMČ, do jejichž působnosti patří předmět stížnosti. Ve sporných případech, který odbor je k prošetření příslušný, rozhoduje



<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 8 / 15
QS 83–01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

tajemnice ÚMČ. Odbor, který stížnost prošetřuje, připraví návrh odpovědi stěžovateli a doručí ji OPKČ.

- Zaměstnanci úřadu jsou povinni o skutečnostech, které se dozvěděli při vyřizování stížností, zachovávat mlčenlivost. Této povinnosti je může písemně zprostit jen ten, v jehož zájmu tuto povinnost mají. Tímto není dotčena povinnost zachovávat mlčenlivost podle zvláštních předpisů.
- Vedoucí odborů odpovídají za to, že návrh odpovědi bude doručen OPKČ alespoň 3 pracovní dny před uplynutím lhůty 30 dnů ode dne doručení stížnosti ÚMČ tak, aby mohla být včas zaslána odpověď stěžovateli.
- Jestliže odbor, kterému je stížnost předána k prošetření a ke zpracování návrhu odpovědi stěžovateli zjistí, že předmět stížnosti nespadá jako celek, popřípadě zčásti, do jeho kompetence, ale do kompetence jiného odboru, nadřízeného orgánu (MHMP) nebo jiného orgánu, oznámí bez zbytečného odkladu tuto skutečnost písemně OPKČ, spolu s uvedením, které skutečnosti nespadají do jeho kompetence a které ano. OPKČ stížnost neprodleně tomuto jinému orgánu (odboru) postoupí. Odbor, či orgán, kterému byla takto stížnost předána k prošetření a přípravě návrhu odpovědi, zpracuje návrh odpovědi stěžovateli týkající se předmětu stížnosti, spadajícího do jeho kompetence a ten předá OPKČ tak, jak je uvedeno výše.
- Stížnosti adresované RMČ, ZMČ, výborům ZMČ a komisím RMČ, a členům těchto orgánů, týkající se oblasti samostatné působnosti, musí být předány OPKČ k zaevidování v centrální evidenci stížností. OPKČ je po přidělení pořadového čísla předá zpět konkrétnímu adresátovi k přímému vyřízení a informuje KÚ, který zajistí jejich projednání poradou starosty. V případě stížnosti určené ZMČ porada starosty stanoví, kdo připraví odpověď na stížnost. Odpověď bude po projednání v RMČ, ve lhůtě 30 dnů, odeslána stěžovateli, který bude upozorněn na skutečnost, že v dané podobě bude odpověď předložena ještě na nejbližší zasedání ZMČ.

Stížnosti adresované výborům ZMČ nebo komisím RMČ předá OPKČ, po zaevidování a projednání poradou starosty, příslušnému tajemníku výboru nebo komise, který zabezpečí jejich předání předsedům těchto orgánů k vyřízení. Po vyřízení stížnosti předseda výboru nebo komise předá kopii odpovědi OPKČ k založení do spisu.

Stížnosti, které jsou adresované orgánům samosprávy MČ, ale obsahově patří do oblasti přenesené působnosti, budou vyřízeny v rámci ÚMČ a o obsahu stížnosti i odpovědi stěžovateli bude orgán samosprávy informován v nejbližším možném termínu.

- Stížnosti adresované starostovi (místostarostům) MČ vyřizují tito adresáti s tím, že návrh odpovědi v případě přenesené působnosti připraví OPKČ na základě podkladů odborů, do jejichž působnosti příslušná stížnost patří.

Je-li předmět stížnosti z oblasti samostatné působnosti, určí starosta, podle obsahu stížnosti, kdo připraví návrh odpovědi. Kopie odpovědi na stížnost musí být předána do centrální evidence stížností v OPKČ.



<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 9 / 15
QS 83–01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

- Je-li doručená stížnost adresována více adresátům, tj. kromě MČ a ÚMČ, zároveň RMČ, ZMČ, komisím RMČ nebo výborům ZMČ, OPKČ zajistí předání stížnosti adresátům a prokazatelně předá kopii stížnosti oddělení RMČ a ZMČ KÚ. Tato povinnost vzniká i tehdy, není-li odesilatelem předání stížnosti dalším adresátům výslovně požadováno. OPKČ zajistí dle určení adresáta a povahy stížnosti její projednání v RMČ a na základě usnesení RMČ popřípadě i na zasedání ZMČ.
- Po vyřízení stížnosti předá zpracovatel kopii odpovědi stěžovateli OPKČ do centrální evidence stížností.

### 5.1.3. Odbor právních a kontrolních činností

- Vede knihu ústřední evidence všech došlých i ústně podaných stížností doručených ÚMČ a orgánům MČ. Kniha ústřední evidence obsahuje datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele (popř. e-mailovou adresu), označení osoby, proti které stížnost směřuje, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti.
- Posoudí, o jaký druh podání se jedná a přidělí číslo z knihy ústřední evidence, zapíše je do knihy ústřední evidence, sleduje dodržení zákonného termínu vyřízení.
- Zajišťuje prošetření a vyřízení stížností, které byly k vyřízení postoupeny jiným orgánem veřejné správy. Stížnosti, které spadají do kompetence jiných orgánů veřejné správy, budou postoupeny těmto orgánům podle příslušného zaměření.
- Vypracovává a předkládá tajemnici ÚMČ dvakrát do roka zprávu o stížnostech doručených vždy k 30. 6. a 31. 12. běžného roku, a to vyřízených i dosud nevyřízených v termínu do konce následujícího kalendářního měsíce po ukončení příslušného pololetí s rozbořem jejich obsahu, příčin, zjištěných závad a oprávněnosti.
- Podání občanů, která se týkají závažných případů, která přesahují působnost jednotlivých odborů ÚMČ nebo se týkají vedoucích odborů a činnosti celého odboru, prověřuje a jejich vyřízení zajišťuje tajemnice ÚMČ, jakož i podání adresovaná přímo jí.

### 5.2. Zásady platné pro vyřizování stížností, oznámení a podnětů, které se vyřizují dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění

- Dle ustanovení § 175 správního řádu se vyřizují stížnosti, které souvisí s veřejnoprávní činností správních orgánů směřující navenek, tj. vůči postupu správního orgánu nebo na nevhodné chování osob, které provádějí správní řízení nebo ověřovací úkon, postup při uzavírání veřejnoprávních smluv, vydávání opatření obecné povahy apod. Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany. Podá-li stížnost skupina osob, platí ustanovení § 35 správního řádu o společném zmocněnci a společném zástupci.

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 10 / 15
QS 83–01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

- Důvodná stížnost je taková, jejímž prostřednictvím bylo prokázáno, že správní orgán, kterého se stížnost týká, použil nesprávný postup, nebo jehož úřední osoby se vůči stěžovateli chovaly nevhodně. Anonymní stížnost je taková, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele.
- Stížnost lze podat písemně nebo ústně do protokolu. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný záznam - protokol (§ 175 odst. 3 správního řádu).
- Podání, které upozorňuje výhradně na rozpor právního předpisu územního samosprávného celku, usnesení jeho zastupitelstva nebo rady, případně jiného opáření jeho orgánů se zákony, se vyřizuje dle zvláštních právních předpisů (hlava X. ZHMP).
- Všechny stížnosti převzaté z podatelny, přijaté mimo podatelnu nebo vzniklé z podání učiněného ústně nebo zasláné na elektronickou adresu, musí být neprodleně předány OPKČ k zaevidování do knihy ústřední evidence.
- Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána správnímu orgánu pouze na vědomí, OPKČ zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele. Anonymní stížnost OPKČ posoudí vzhledem k obsahu a je dále řešena jako ostatní stížnosti. Pokud však ze stížnosti nelze zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.
- Jestliže nelze stížnost v plném rozsahu vyřídit do 10 dnů ode dne jejího doručení, potvrdí písemně OPKČ stěžovateli její přijetí. To se netýká stížnosti, která byla podána ústně nebo doručena osobně OPKČ.
- Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena (§ 37 odst. 1 správního řádu). Jestliže se stížnost dotýká působnosti několika odborů, zpracuje OPKČ rozbor stížnosti, který je součástí spisu. Rozbor obsahuje stručný popis předmětu stížnosti, subjekt (subjekty) proti kterému směřují, příslušná ustanovení a názvy dotčených právních předpisů, označení odborů, které se věcí zabývaly, návrh řešení stížnosti. Je nutno prošetřit všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Osoby, které by měly být vyslechnuty při prošetřování stížnosti, nejsou povinny vypovídat. Záleží jen na nich, zda žádosti správního orgánu vyhoví.
- Stížnost, nebo její část, postoupí OPKČ bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud není ÚMČ k vyřízení příslušný. O postoupení stížnosti současně písemně informuje stěžovatele (§ 12 správního řádu).
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, OPKČ posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že nebyl shledán důvod opakovaně se stížností zabývat.
- Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (§ 6 odst. 1, 2 správního řádu), a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, a to jen s písemným souhlasem tajemnice ÚMČ ve věcech státní správy a starosty MČ ve věcech samosprávy, přičemž maximální lhůta k vyřízení stížnosti je 60 dnů ode dne doručení příslušnému orgánu. O souhlas s prodloužením lhůty k vyřízení stížnosti požádá tajemnici ÚMČ nebo starostu MČ písemně s uvedením důvodu vedoucí odboru, který stížnost šetří, případně zástupce

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 11 / 15
QS 83–01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

orgánu, pověřený vyřízením stížnosti. Pokud tajemnice nebo starosta souhlasí s prodloužením lhůty k vyřízení stížnosti, musí odbor, který o prodloužení lhůty požádal, předat neprodleně originál uděleného souhlasu OPKČ. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn (§ 175 odst. 5 správního řádu). Stanovenou maximální lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení, a to na základě opětovného výslovného souhlasu tajemnice ÚMČ ve věcech státní správy a starosty MČ ve věcech samosprávy. O překročení lhůty OPKČ stěžovatele písemně informuje.

- Ve vyřízení stížnosti OPKČ uvede, zda byla stížnost jako celek, respektive její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, vedoucí odboru, v jehož kompetenci je vyřízení stížnosti, bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a přijatých opatřeních k nápravě písemně informuje OPKČ, který o nich bude písemně informovat stěžovatele. Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno podatelně ÚMČ k doručení.
- Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u ÚMČ nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán (MHMP), aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti (§ 175 odst. 7, resp. § 178 správního řádu).

- Ochrana osobnosti a osobních údajů:

Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (zejm. § 77 až § 90).

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zejm. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a interní směrnice QS 75-03 Zpracování a ochrana osobních údajů.

- Není-li v čl. 5.2. směrnice uvedeno jinak, uplatní se zásady a postupy uvedené v čl. 5.1.

### **5.3. Upozornění občanů na urgentní nedostatky a problémy, které se vyskytují na území MČ, které mohou ohrozit bezpečnost osob nebo způsobit škodu na majetku**

- Pro lepší komunikaci s občany MČ, kteří chtějí upozornit na skutečnosti vyskytující se na území MČ, zřídil ÚMČ e-mailovou adresu: [informace@praha14.cz](mailto:informace@praha14.cz) a telefonní linky pracovníků oddělení informační kanceláře a podatelny OHS: 225 295 561 a 225 295 270, jako linky, kam lze (pokud občan neví, na který odbor se obrátit) oznámit zjištěné urgentní nedostatky a problémy, které se vyskytují na území MČ a mohou ohrozit bezpečnost osob nebo způsobit škodu na majetku.
- Jedná se zejména o skutečnosti, které mohou ohrožovat bezpečnost osob nebo způsobit škody na majetku, které občan vyhodnotí jako urgentní, a to např. poškozená dopravní značka, poškozená komunikace, poškozený herní prvek na dětském hřišti,

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 12 / 15
QS 83–01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

výskyt injekčních stříkaček a jehel, zakládání černé skládky, znečištěné veřejné prostranství, rozbitý chodník, vandalismus apod.

- Pracovnice OHS-IKP přijaté telefonické nebo e-mailové upozornění předá neprodleně telefonicky nebo e-mailem vedoucímu odboru, v jehož kompetenci je řešení daného problému, u OV, OD, OŽP a OHS pověřeným pracovníkům, viz níže. Vedoucí příslušného odboru nebo pověřený pracovníci zajistí urychlené odstranění oznámené skutečnosti a do 48 hodin telefonicky informují OHS-IKP o provedeném opatření, nebo o tom, která organizace byla vyzvána k odstranění problému, v případě, že žádný odbor ÚMČ není kompetentní k řešení daného problému (např. nefungující osvětlení, úklid komunikací, které nejsou ve správě MČ, poničené dopravní značení apod.).
- Pracovník příslušného odboru následně telefonicky nebo e-mailem vyrozumí nejpozději do 3 pracovních dnů oznamovatele nedostatku o tom, jakým způsobem byla učiněna náprava, popřípadě jak se na ní bude pracovat, nebo která kompetentní organizace byla na problém upozorněna a požádána o zjednání nápravy.
- OHS-IKP vede písemnou evidenci přijatých telefonických a e-mailových upozornění, ve které se zaznamenává datum přijatého hovoru nebo e-mailu, jméno oznamovatele, jeho tel. číslo nebo e-mailová adresa, odbor a jméno odpovědného pracovníka odboru příslušného k řešení problému, datum, kdy mu byl problém nahlášen, datum, kdy odpovědný pracovník příslušného odboru nahlásil zpět do OHS-IKP, jak byl či bude nedostatek řešen, datum, kdy toto bylo oznámeno oznamovateli.
- Snahou tohoto opatření je, aby obyvatelé MČ mohli v co největší míře přispívat k odstraňování nedostatků a řešení konkrétních problémů, které se na území MČ vyskytnou a urgentní problémy byly řešeny operativně.
- Určení pracovníci:

OV:	Dagmar Šulcová	308
	Ing. Iva Rangotisová	312
	Jana Srbová	409
OŽP a OD:	Bronislava Blažková Voborná	331
OHS:	Eliška Čurdová	216
	Stanislav Velechovský	268

## 6. Záznamy

Záznamy, které vyplývají z činností uvedených v této směrnici, jsou pro přehlednost uvedeny v následující tabulce.

Identifikace dokumentu	Název dokumentu	Odpovědnost za zpracování	Uložení dokumentu	
			Místo	Doba
Datum, název	Kniha ústřední evidence	Pracovnice OPKČ	OPKČ	5 let
Datum, název	Evidence stížností na korupční jednání	Pracovnice OPKČ	OPKČ	5 let
Cesta: <a href="https://extranet.praha14.cz">https://extranet.praha14.cz</a> Datum, název: 20.09.2023	Zpráva o stížnostech	Vedoucí úseku kontroly a stížností	OPKČ	5 let
Datum, název	Kniha evidence urgentních nedostatků a problémů	Pracovnice OHS-IKP	OHS	5 let

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 13 / 15
QS 83-01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

## 7. Související dokumentace

### 7.1 Dokumenty QMS

- QS 42-04 Spisový a skartační řád
- QI 42-02-04 Úprava podmínek práva svobodného přístupu k informacím
- QS 75-03 Zpracování a ochrana osobních údajů

### 7.2 Ostatní závazné dokumenty (v platném znění)

- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění
- Zákon č. 131/2000 Sb., o hl. m. Praze, v platném znění
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679

## 8. Závěrečná ustanovení

Pokud si uživatel pořídí kopii tohoto dokumentu z PC a nebude-li označena vodotiskem "Pouze pro informaci", označí výtisk tímto nápisem, příp. úhlopříčným přeškrtnutím titulního listu. Takto značené kopie jsou považovány za neřízenou dokumentaci. Uživatel si musí být vědom, že tento dokument byl aktuální pouze v době porízení kopie.

Revize této směrnice byla naposledy provedena dne 19. 9. 2023.

## 9. Seznam příloh

Příloha 1 - Revizní/změnový list

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 14 / 15
QS 83-01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.

Příloha č. 1

## Revizní/změnový list

List číslo	Revize číslo	Změna číslo	Popis revize/změny	Datum revize/změny	Provedl	Podpis
	10		Beze změn	1. 6.2019	D. Davidová	
	11		Beze změn	22.7. 2020	D. Davidová	
	12		Beze změn	27.7.2021	D. Davidová	
Celý dok.	13	1	Změna garanta a zároveň v celém textu změněn příslušný odbor (KT za OPKČ a KT za OHS). V kap. 7.2 doplněn závazný dokument nařízení EU, upravena kap. 5.2, zrušen 6. a 7. odstavec. Provedena kompletní formální úprava.	16.6.2022	Mgr. Lédl	
12	14	2	Změna určených pracovníků OHS	19.9.2023	Lédl	

Cesta: <https://extranet.praha14.cz>

Datum tisku: 20.09.2023

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 15 / 15
QS 83-01 V02R14 Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Vydání: 2.


QF 42-02-02

Pouze pro informaci