

Město Hrob

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Rada města Hrob podle § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“, stanovila dne 4.6.2003 tato pravidla pro přijímání a vyřizování stížností:

Článek 1

Přijímání stížností

1. Stížnost může být podána písemně nebo ústně.
2. Písemnou stížnost může předat každý přímo na Městském úřadě Hrob (dále jen „městský úřad“) v době úředních hodin. Na požádání se příjem této stížnosti potvrdí otiskem podacího razítka s uvedením data na kopii podání.
3. Ústní stížnosti přijímají v době úředních hodin na městském úřadě, starosta města nebo pracovník podatelny městského úřadu. Při ústním podání, které nelze vyřídit ihned, se sepíše záznam, který musí obsahovat jméno a adresu stěžovatele, konkrétní obsah stížnosti, podpis stěžovatele a osoby, která záznam sepsala.

Článek 2

Evidence stížností

1. Stížnost se zaeviduje na městském úřadě v podacím deníku. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.
2. Na městském úřadě se vede centrální evidence všech došlých a ústně podaných stížností, která obsahuje následující údaje: datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, předmět stížnosti, data podání zpráv o způsobu vyřízení stížnosti, jak byla splněna opatření k nápravě.

Článek 3

Vyřizování stížností

1. Starosta města rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti, a pokud nepůjde o podání podle § 16 odst. 2 písm. f) zákona o obcích, bude stížnost vyřízena městským úřadem nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena městskému úřadu. V případě, že městský úřad nebude moci vyřešit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena městskému úřadu, může rozhodnout starosta města ve vyjímečných případech o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti, a to nejpozději do 60 dnů, popřípadě do 90 dnů ode dne jejího doručení městskému úřadu. O důvodech musí být uvědomen stěžovatel.
2. Anonymní stížnost posoudí starosta města a stanoví další postup.
3. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

Článek 4

Rozbor o došlých vyřízených a nevyřízených stížnostech

Starosta města bude o došlých vyřízených a nevyřízených stížnostech, s vyhodnocením jejich obsahu, příčin, zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě, průběžně informovat Radu města Hrob na jejím nejbližším zasedání.

Článek 5

Kontrola

Kontrolu dodržování těchto pravidel provádí Rada města Hrob a kontrolní výbor Zastupitelstva města Hrob.

Článek 6

Účinnost

Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 4.6.2003.



Zdeněk Bláha
starosta města