

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Číslo projektu	CZ.1.07/1.5.00/34.0499
Název školy	Soukromá střední odborná škola Frýdek-Místek, s.r.o.
Název Materiálu	VY_32_INOVACE_205_VES_05
Autor	Mgr. Jana Nachmilnerová
Tematický okruh	Veřejná správa
Ročník	1 Forma denní
Datum tvorby	Říjen 2013
Anotace	Materiál slouží k výuce a samostudiu, celek tvoří základy pro orientaci v předmětu Veřejná správa, obsahuje také cvičení, pro práci s vyučovaným tématem. Společná kontrola činností je prováděna pomocí dataprojektoru nebo na PC
Zdroje	Ilustrace, pokud není uvedeno jinak, jsou screeny obrazovky a jejich úprava, archiv autora a kliparty MSOFFICE.

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Vyřizování stížností, podnětů a oznámení občanů

V případě podávání a vyřizování stížností se jedná o kontrolu VES realizovanou z iniciativy občanů, na základě jejich ústavně zaručených práv.

Stížnost - jde o sdělení, kt. člověk podá veřejnoprávní či soukromoprávní osobě nebo orgánu, pak-li je předmětem nějaký **nedostatek, nesprávné jednání** nebo **nečinnost** adresáta nebo osoby, vůči níž má adresát nějakou pravomoc nebo odpovědnost.

Pro vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanům **platí jisté zásady**, rozdíl mezi jednotlivými druhy podání je v jejich obsahu:

- 1) **stížnost** (kritika) - rozumí se jí takové podání, které se týká zájmu stěžovatele (např. psí fekálie, divoké skládky, špatné parkování, ...)
- 2) **oznámení** - sdělení - popřípadě ostatní stížnosti, které se netýkají pouze stěžovatele (oznámení o uzavírce silniční komunikace, změna úředních hodin - plošné sdělení)
- 3) **podnět** (impuls) - projednání dalších okolností (opěťované prošetření u některých událostí, př. guvernér ČNB - zkrachovalá banka)
 - je to popud k nějaké změně, která vyvolává maximální možnou reakci
 - takové podání, kterým je sledován širší společenský zájem

Zásady:

Stížnost lze podat:

- **písemně**
- **ústně** - o ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned, je třeba sepsat zápis, který se předá stěžovateli k podpisu

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Pozn.: orgán, který přijal stížnost, zvláště závažného charakteru musí neprodleně informovat svého vedoucího organizace a ten stanoví postup vyřízení nebo sám urychleně zjedná nápravu.

Občan má právo usilovat o odstranění zjištěných nedostatků v oblastech společenského života. Při vyřizování stížnosti se řídíme vyhláškou o vyřizování stížnosti a podnětů pracujících. Stížnosti proti nevhodnému chování **úředních** osob nebo proti postupu **správního orgánu** upravuje ustanovení § 175 zákona 500/2004 Sb., **správního řádu**.

Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti:

- nevhodnému chování úředních osob.
- postupu správních orgánů, neposkytuje-li zákon jiný prostředek ochrany.

Lhůty pro vyřizování stížností - vyřizují se ve stanovených lhůtách:

- do 10 dnů od jejich doručení (jednodušší stížnosti)
- v ostatních případech je lhůta pro vyřízení do 30-ti dnů (tuto lhůtu je možné prodloužit výjimečně ve zvláště složitých případech - 60 dnů)

Pozn.:

- Proti stěžovatelům nesmí být učiněny žádné přímé či nepřímé kroky pro podání stížnosti
- Zásadně je nepřipustné stížnost postoupit k vyřízení orgánu či osobám, proti kterým stížnost směřujeme

Stížnost považujeme za vyřízenou:

- pokud byla řádně vyšetřena,
- na základě prošetření byla učiněna potřebná opatření a
- stěžovatel byl o výsledku šetření i provedených opatřeních vyrozuměn.

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Orgány, které stížnost vyřizovaly jsou nadále povinny:

- a) sledovat, jak jsou plněna opatření ke sjednání nápravy
- b) v případě zjištěných závad vyvozovat další důsledky

Proti způsobu vyřízení stížnosti nemá stěžovatel možnost podat odvolání, může však podat novou stížnost na základě nichž se zjišťuje, zda původní stížnost byla řádně vyřízená.

Zvláštním druhem stížnosti je **ústavní stížnost**, kterou se lze obracet k **Ústavnímu soudu**, pokud bylo rozhodnutím nebo jiným zásahem veřejného orgánu porušeno ústavně zaručené základní **lidské právo** nebo svoboda.

Orgány a organizace jsou rovněž povinny reagovat na kritiku své práce, které byly zveřejněny v tisku, rozhlase či televizi a na něž byly jejich reakce upozorněny

Zapamatujte si nejdůležitější myšlenky!!!

- Co to je stížnost?
- Způsoby podání stížnosti
- Lhůty pro vyřízení
- Kdy je stížnost považována za vyřízenou - 3 kritéria

Zdroje: Káňa Pavel, Základy veřejné správy, Montanex, Ostrava 2010

Vybrané kapitoly VES pro studium na SŠ

Wikipedie - otevřená encyklopedie