



Organizační směrnice č. 21

Pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností

Vydání č. 1
Účinnost: 01.09.2025



Č.j.:	BZID 18948/25/SO-OPI/SLE
Vydal/schválil:	Rada městské části Brno-Židenice
Datum vydání:	18.08.2025
Datum účinnosti:	01.09.2025
Zpracovatel:	Mgr. Pavel Šlesinger, vedoucí Správního oddělení OPI
Závaznost pro:	Zaměstnanci ÚMČ Brno-Židenice
Pověření výkladem:	Mgr. Pavel Šlesinger, vedoucí Správního oddělení OPI Mgr. Adam Šlesinger, interní auditor Mgr. Marek Ciprian, vedoucí Odboru právního a investičního
Související vnitřní předpisy:	Organizační směrnice č. 2 Organizační řád ÚMČ
Související záznamy a formuláře:	Příloha č. 1a – formulář: Stížnost podaná stěžovatelem – fyzickou osobu Příloha č. 1b – formulář: Stížnost podaná stěžovatelem – právnickou / podnikající fyzickou osobou
Derogace:	Organizační směrnice 1/2022 Pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností, schválená Radou městské části Brno-Židenice na 74. schůzi konané dne 14.03.2022, účinná od 21.03.2022.

Historie změn:

Číslo vydání	Datum	Článek	Stručný popis změny

Článek I

Účel směrnice

- (1) Tato směrnice stanovuje v souladu s čl. 18 ústavního zákona č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů, ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), ustanovením § 16a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „informační zákon“), ustanovením § 16 odst. 2 písm. f) a g) a ustanovením § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, obecně závaznou vyhlášku č. 20/2001, kterou se vydává Statut města Brna, ve znění pozdějších předpisů, a Organizačním řádem ÚMČ Brno-Židenice, jednotný postup pro přijímání, evidování a vyřizování stížností.

Článek II

Vymezení zkratk a pojmů

- (1) Pro účely této směrnice se stanovují následující zkratky:
- a) MČ – Městská část Brno-Židenice;
 - b) OPI – Odbor právní a investiční;
 - c) OIAK – Odbor interního auditu a kontroly;
 - d) RMČ – Rada městské části Brno-Židenice;
 - e) ÚMČ – Úřad městské části Brno-Židenice;
 - f) ZMČ – Zastupitelstvo městské části Brno-Židenice.
- (2) Pro účely této směrnice se stanovují následující pojmy:
- **podáním stížnosti** úkon směřující k rukám konkrétních subjektů ÚMČ. Jedná se o podání, jež vyjadřuje určitý projev nespokojenosti s něčím nebo s někým a týká se zájmů osoby, která ho učinila. Pro posouzení, zda se jedná o stížnost, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho označení osobou, která podání učinila. Za stížnost se nepovažují zejména návrhy na zahájení řízení, řádné či mimořádné opravné prostředky, námítky proti jednotlivým úkonům a opatřením spojeným s výkonem rozhodnutí podle zvláštních předpisů, podněty v rámci ochrany před nečinností, podněty k provedení dozoru nebo kontroly atd.;
 - **stěžovatelem** fyzická nebo právnická osoba, která se obrací na orgány ÚMČ podáním stížnosti.

Článek III

Podání stížností

- (1) Stěžovatelé své písemné stížnosti zasílají poštou, předávají je osobně nebo je doručují jakožto elektronické podání (e-mailem; e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem; datovou schránkou), popř. jiným způsobem. V případě, že stěžovatel podá stížnost ústně na ÚMČ a tuto stížnost nelze ihned vyřídit, bude vyzván k jejímu sepsání do příslušného tiskopisu (viz příloha č. 1a a 1b této směrnice). V případě, že vyhotovení písemné stížnosti bude stěžovateli činit potíže, zaměstnanec OIAK nebo OPI mu pomůže stížnost sepsat. V případě, že stěžovatel neuvede kontaktní údaje, bude se stížností naloženo jako se stížností anonymní dle čl. XI odst. 4 této směrnice.

- (2) Z podané stížnosti musí být patrné kdo ji činí, které věci se týká a co se navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování. Právnická osoba uvede ve stížnosti svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo osoby nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování. Podaná stížnost musí dále obsahovat označení správního orgánu, vůči kterému je učiněna a podpis osoby, která ji činí.
- (3) V případě, že stížnost nesplňuje náležitosti dle čl. III odst. 2 této směrnice, musí být do 7 kalendářních dnů stěžovatelem doplněna písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, písemně prostřednictvím elektronického podání, či osobně na podatelnu ÚMČ. O tomto je stěžovatele třeba informovat v souladu s pokyny OIAK.
- (4) Pokud nebude stížnost doplněna výše uvedeným způsobem, bude na ni pohlíženo jako na stížnost anonymní ve smyslu čl. XI odst. 4 této směrnice.
- (5) Pokud stížnost bude obsahovat závažné skutečnosti (např. protiprávní jednání nebo hrozící škoda apod.), musí být s jejím obsahem prostřednictvím OIAK neprodleně seznámen tajemník ÚMČ, který rozhodne o dalším postupu při jejím vyřizování.

Článek IV

Příjem stížnosti

- (1) Stížnosti přijímají všechny útvary ÚMČ bez ohledu na jejich obsah či na subjekt, vůči kterému stížnost směřuje. Následně ji bez zbytečného odkladu předají OIAK, který v případě, že je stížnost podaná v listinné podobě, provede elektronickou konverzi.
- (2) V případě, kdy stížnost přijímá podatelna ÚMČ, zaeviduje ji do systému elektronické spisové služby, a pokud je v listinné podobě, provede elektronickou konverzi a předá ji bez zbytečného odkladu na OIAK.
- (3) OIAK posuzuje, zda přijatá stížnost vykazuje znaky stížnosti ve smyslu této směrnice. Ke stanovení dalšího postupu vyhodnotí stížnost podle obsahu, nikoliv podle jejího označení stěžovatelem. OIAK provede vnitřní záznam o stížnosti a dále ji předá (elektronicky skrze aplikaci E-spis) vedoucímu příslušného útvaru ÚMČ, do jehož gesce obsahově náleží, k vyřízení. Vyřízením se rozumí zpracování kompletní odpovědi a odeslání stěžovateli.
- (4) Pokud není z obsahu stížnosti zřejmé, který útvar ÚMČ je k jejímu vyřízení příslušný, nebo její vyřízení náleží do působnosti více útvarů, rozhodne OIAK, ve spolupráci s tajemníkem ÚMČ, o postoupení stížnosti konkrétnímu útvaru, který bude dále příslušný k jejímu vyřízení.
- (5) Pokud je z obsahu stížnosti zřejmé, že k vyřízení stížnosti není příslušný žádný útvar ÚMČ rozhodne OIAK, ve spolupráci s tajemníkem ÚMČ, o postoupení stížnosti konkrétnímu orgánu veřejné správy, do jehož gesce stížnost obsahově náleží. O tomto postupu OIAK stěžovatele nejpozději do 5 pracovních dní vyrozumí.

Článek V

Prošetření a vyřízení stížnosti

- (1) Za řádné vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí útvaru ÚMČ, do jehož působnosti stížnost náleží.

- (2) Stížnost směřující ke kritice činnosti konkrétního zaměstnance prošetřuje jeho přímý nadřízený. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení tomu zaměstnanci, jehož se přímo obsahově týká.
- (3) Směřuje-li stížnost ke kritice činnosti vedoucího útvaru, OIAK vyrozumí tajemníka ÚMČ, který dále rozhodne o způsobu jejího prošetření.
- (4) Směřuje-li stížnost ke kritice činnosti tajemníka ÚMČ, OIAK vyrozumí starostu MČ, který dále rozhodne o způsobu jejího prošetření.
- (5) Stížnosti, adresované starostovi MČ, místostarostům MČ a tajemníkovi ÚMČ, jsou vyřizovány běžným postupem stanoveným touto směrnicí.
- (6) Stížnosti adresované RMČ a ZMČ se řeší jako stížnosti podle této směrnice. Návrh odpovědi předloží příslušný útvar, do jehož gesce stížnost spadá, ke schválení příslušným kolektivním orgánem.
- (7) Považuje-li to osoba prošetřující stížnost za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Ústní jednání a místní šetření provedená při vyřizování stížností se dokládají protokolem zachycujícím jejich průběh. Tento obsahuje jména zúčastněných, výčet zjištění, popis průběhu a výsledku jednání, podpisy účastníků. Odmítne-li některý z účastníků zápis podepsat, uvede se tato skutečnost v zápisu s vysvětlením důvodu. Pokud je ústním jednáním nebo místním šetřením dosaženo vyřízení stížnosti a stěžovatel s tím souhlasí, lze v zápise uvést samostatnou doložku, že stěžovatel souhlasí s tímto vyřízením a nežádá písemnou odpověď. Převzetí zápisu stěžovatelem musí být potvrzeno.
- (8) O vyřízení stížnosti je stěžovatel v nezbytně nutném rozsahu a ve lhůtě dle čl. VIII této směrnice vyrozuměn. Povinnost učinit opatření k nápravě nastává v případě, je-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, stížnost je v takovém případě považována za vyřízenou až po přijetí příslušných opatření k nápravě.
- (9) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno a příjmení nebylo v souvislosti s jeho stížností uváděno, postupuje se při nakládání s jeho stížností bez zapisování či dalšího jiného šíření jeho jména a příjmení.

Článek VI

Stížnosti podle správního řádu

- (1) Jako stížnosti dle této směrnice se přijímají také stížnosti dotčených osob proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, a to jen tehdy, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany.¹ Při jejich vyřízení se postupuje dle správního řádu. Přiměřeně se použije tato směrnice.

¹ Ustanovení § 175 odst. 1 správního řádu.

Článek VII

Stížnosti dle zákona o svobodném přístupu k informacím

- (1) Jako stížnosti podle této směrnice se přijímají také stížnosti na postup při vyřizování žádostí o informace dle informačního zákona. Při jejich vyřízení se postupuje dle informačního zákona² a přiměřeně se použijí ustanovení této směrnice.
- (2) Pokud povinný subjekt stížnosti zcela nevyhoví, předloží ji spolu se spisovým materiálem do 7 dnů ode dne doručení nadřízenému orgánu, který o stížnosti rozhodne.³

Článek VIII

Lhůty pro vyřízení stížností

- (1) Stížnosti musí být prošetřeny a vyřízeny bezodkladně, nejpozději do 60 dnů ode dne, kdy byly doručeny ÚMČ (jde-li o působnost ZMČ nejpozději do 90 dnů).⁴ Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Stěžovatel musí být s prodloužením lhůty vždy před uplynutím řádné lhůty seznámen.

Článek IX

Doručování

- (1) Písemnosti se doručují v souladu s příslušnými ustanoveními správního řádu.⁵

Článek X

Centrální evidenci stížností

- (1) Centrální evidenci veškerých podaných stížností zajišťuje OIAK.
- (2) U každé podané stížnosti musí být dodržen postup evidence došlé pošty dle spisového a skartačního řádu ÚMČ.

Článek XI

Závěrečná ustanovení

- (1) Při přijímání, prošetřování, vyřizování a evidování stížností je nutno postupovat tak, aby byla každé osobě zachována její důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno její jméno. Současně musí být respektováno právo každého na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a právo na ochranu údajů o jeho osobě před jejich zneužitím.⁶ Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- (2) Požaduje-li stěžovatel sepsat stížnost, jejíž obsah by odporoval právním předpisům či dobrým mravům, bude poučen o právních následcích takového jednání. Trvá-li i přes

² Ustanovení § 16a, § 20 odst. 4 a 5 informačního zákona.

³ Ustanovení § 16a odst. 5 informačního zákona.

⁴ Ustanovení § 16 odst. 2 písm. g) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů a § 185 odst. 5 správního řádu.

⁵ Ustanovení § 19 a násl. správního řádu.

⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů č. 2016/679. Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

poučení stěžovatel na sepsání stížnosti, bude mu poskytnuta pomoc při jejím sepsání. V případě podání hrubě urážlivé stížnosti lze stěžovateli uložit pořádkovou pokutu.⁷ Ruší-li stěžovatel svým nepřístojným chováním pořádek při ústním jednání či při jiném úkonu, může být po předchozím upozornění vykázán z místa konání úkonu,⁸ zároveň mu může být uložena pořádková pokuta.

(3) Stížnost může být **odložena** v těchto či obdobných případech:

- vzal-li stěžovatel stížnost zpět, je-li nečitelná či neurčitého obsahu a není ve lhůtě upřesněna či doplněna;
- dle obsahu nenáleží do působnosti žádného z orgánů veřejné správy;
- byla zaslána ÚMČ pouze na vědomí a nevyřizovala se;
- jde o stížnost dle čl. XI odst. 4 nebo jde o podání dle čl. III odst. 4.

(4) **Anonymní stížnosti**, pro jejichž vyřízení by byl příslušný ÚMČ, **se neprošetřují**.

(5) Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance ÚMČ, starostu MČ a členy RMČ.

(6) Případné legislativní změny technického charakteru či personální a jiné organizační změny na ÚMČ u údajů, na které je v rámci této směrnice odkazováno nejsou akutním důvodem pro změnu textu této směrnice a budou zohledněny až při jejich nejbližší aktualizaci. Do té doby se nově platné údaje vykládají v kontextu dosavadního textu této směrnice s ohledem na jejich účel a cíl.

(7) Metodickou pomoc při realizaci této směrnice zajišťuje OPI a OIAK.

(8) Organizační směrnice č. 21 Pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností byla schválena RMČ 9/68 dne 18.08.2025.

(9) Organizační směrnice č. 21 Pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností nabývá účinnosti dne 01.09.2025 a v plném rozsahu nahrazuje Organizační směrnici č. 1/2022 Pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností, schválenou Radou městské části Brno-Židenice na 74. schůzi konané dne 14.03.2022, účinnou od 21.03.2022.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1a: Stížnost podaná stěžovatelem – FO

Příloha č. 1b: Stížnost podaná stěžovatelem – PO/PFO

⁷ Ustanovení § 62 správního řádu.

⁸ Ustanovení § 63 správního řádu.