

Kontrolní výbor ZMM

ZÁPIS O KONTROLE

Provedené dne 10. 2. 2021

Kontrolovaný subjekt: Městský úřad Modřice

Předmět kontroly: Vyřizování stížností občanů

Kontrolované období: 01-12/2020

Kontrolní zjištění včetně nedostatků a označení předpisů, které byly porušeny

Během kontrolovaného období 01-12/2020 byly podány tři stížnosti.

Tyto stížnosti byly řádně zaevidovány a byly vyřízeny.

Stížnost Mod 3099/2020 byla podána emailem, vyřízena byla doporučeně poštou za 82 dní od doručení.

Stížnost Mod 3717/2020 byla podána i vyřízena emailem za 29 dní od doručení.

Stížnost Mod 3879/2020 byla podána i vyřízena emailem za 13 dní od doručení.

Městský úřad má dle §175 odst. 5) správního řádu na vyřízení stížností 60 dní. Tato lhůta může být překročena jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení.

U dvou stížností byla lhůta 60 dní dodržena, u jedné stížnosti byla překročena.

Dle šetření KV došlo k neodůvodněnému překročení lhůty na vyřízení stížnosti Mod 3099/2020. Stížnost byla podána 9. 8. 2020. Podklady potřebné pro její vyřízení jsou z 20. 8. 2020 a z 24. 8. 2020. Vyrozumění o prošetření stížnosti má uvedeno datum 24. 9. 2020, ale stěžovateli bylo toto vyrozumění odesláno doporučeně poštou až 30. 10. 2020. Tato prodleva není ve spisu nijak zdůvodněna. Nebylo též doloženo, že by stěžovatel byl o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informován.

Při kontrole bylo též zjištěno, že při zasílání stížností prostřednictvím emailu není stěžovatel o příjmu stížnosti ze strany MěÚ Modřice informován. I když toto není zákonem vyžadováno, v praxi se to na jiných úřadech běžně provádí. Na všechna elektronická podání se automaticky odesílají z podatelny potvrzovací emaily. Odesílatel se tak dozví, že jeho podání bylo úspěšně doručeno.

Návrh nápravných opatření s termínem k odstranění zjištěných nedostatků

Pečlivěji sledovat dodržování zákonem stanovených lhůt na vyřizování stížností.

KV ZMM doporučuje, aby v případě, kdy nelze zajistit podklady k vyřízení stížnosti v zákonem stanovené lhůtě, byl stěžovatel o této skutečnosti ještě před jejím vypršením informován.

KV ZMM dále doporučuje, aby při podání stížnosti prostřednictvím emailu byl stěžovatel o příjmu stížnosti ze strany MěÚ Modřice informován buď ručně psaným emailem nebo automaticky odeslaným emailem z podatelny.

Seznam a označení podkladů, o které se kontrolní zjištění opírá

- Zápis o kontrole řešení stížností občanů ze dne 3. 2. 2020
- Evidence petic a stížností 2020
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

Kontrolující: Mgr. Ing. Libor Procházka, MBA

Sylva Bernátová

S uvedeným zápisem o kontrole jsem byl seznámen dne 15.2.2021

Podpis zástupce kontrolovaného subjektu

Vyjádření kontrolovaného subjektu k výsledkům kontroly:

U stížnosti Mod 3099/2020 došlo k chybnému záznamu v evidenci, stížnost byla podána poště 30.9.2020, tedy ve stanovené 60 denní lhůtě, jak vyplývá z přiloženého scan podacího archu pošty.

Pokud má stěžovatel zájem o potvrzení o příjmu stížnosti ze strany MěÚ, má možnost si u sebe v emailu nastavit „Požadovat oznámení o doručení“ nebo do emailu výslovně napsat, že toto potvrzení z naší strany požaduje. Jinak MěÚ toto potvrzení nezasílá.

Podpis zástupce kontrolovaného subjektu