

Většinou jde o frustrované lidi s neuspokojenými ambicemi

Každá obec má svého potíživu.

Jejich stížnosti chodí i v noci

Mezi lidmi se jim říká potíživé nebo kverulanti. Stěžují si neustále a na cokoliv. Zavalí úřady a radnice třeba i padesáti dopisy měsíčně. Podle psychologa se ve většině případů jedná o nešťastníky, kteří potřebují odbornou pomoc. V regionu je obecní úřad, který na vyřizování agendy od jednoho muže musel zaměstnat sílu navíc. Podle zákona musí totiž na každý jeho podnět reagovat. Jenže dotyčný je schopný podat stížnost i na to, když úřednice omylem napíše na začátku věty malé písmeno. Kvůli tomu žádá její odvolání pro nekompetentnost. Na obec Mosty u Jablunkova si podobným způsobem zasedl jeden z bývalých obyvatel. Jak podotkl místní rodák, kdyby se neodstěhoval, nedovolil by si to, lidé by mu dali, co proto. Jenže je daleko, tak se cítí silný v kramflecích. „Bohužel má v obci pozemky, čímž se stává účastníkem řady správních řízení. Jeho cílem je škodit, jak jen to jde, a zatím se mu to zdárně daří, i když z toho vlastně nemá ani žádný prospěch. Dokola se odvolává u všeho a ke všemu,“ sdělil Mostečan. Místostarostka Mostů Marie Macurová před časem uvedla, že na dotyčného pána má v emailové poště počítače zvláštní složku. Čítá stovky stránek. Emaily chodí ve dne i v noci.

„Tento člověk se většinou prezentuje jako samozvaný ochránce zákonnosti a pořádku v Mostech. Vyhledává problémy, nebo je sám vytváří a čeká na chyby, které sem tam udělá každý. Stačí maličkost a udeří. Kolem sebe má desítky šanonů dokonce se svými čísly jednacími. Je to jeho podivný parasvět. Za spoustu let už je kovaný ve správním řízení, navíc je důsledný a vytrvalý. Čtyřicet až padesát stížností měsíčně. Kdo to může vydržet? Časem leckterý úředník povolí. A navíc má tendenci posouvat řešení takzvaných „problémů“ dál od místa vzniku, a tak kdejakou prkotinu řeší kraj, ministerstvo, inspekce na všech úrovních, prezidentská kancelář, nebo ombudsman, a to se pak člověk nestačí divit, jak funguje úřednická mašinérie a kolik času trvá vrátit se zpět ke zdravému rozumu. Musí se to brát s nadhledem, protože jinak by se ocitnul na stejné pavlači s člověkem, který nejspíš velmi trpí svojí osobností,“ řekl Josef Szotkowski z Mostů, který má s kverulantem své zkušenosti.

Podle něj tento člověk bojuje proti všemu a všem. „Například jen díky jeho „úsilí“ stojí v Mostech na koridoru dva přejezdy vzdálené od sebe nějakých 300 metrů, přičemž v jeho případě jde o polní cestu. Přitom stačila malá objížďka a jeden přejezd, s čímž ostatní souhlasili. Svým postojem parazituje na penězích daňových poplatníků, protože právě z nich se jeho nesmyslné podněty hradí,“ dodal Szotkowski.

Tlustá korespondence tohoto stěžovatele dorazila i do Horizontu. Dává si záležet. Věty jsou prokládané kurzívou, zvýrazněnými slovy, velkými písmeny a vykřičníky. Publikace různých návrhů na odvolání, kritiky a podobně, jejichž smysl je těžko pochopitelný, by naplnily několik po sobě jdoucích výtisků.

Ministerstvo obcím nepomůže

V Českém Těšíně mají dva notorické stěžovatele. Na radnici se obracejí již několik let. „Postupujeme podle interní směrnice o stížnostech, kdy předmět stížnosti prověříme, sepíšeme o tom protokol a připravíme odpověď. Pokud je stížnost adresována radě nebo zastupitelstvu, pak s výsledkem musíme seznámit i tento orgán,“ říká interní auditorka českotěšínské radnice Monika Kollarczyková. Nejčastěji si lidé stěžují na stav komunikací a chodníků a sousedské vztahy. Na vulgární stížnosti radnice nereaguje, v případech opakovaných stížností psaných jako přes kopírák, se šetření nezahajuje a autor obdrží odpověď, že se od posledního zkoumání nic nezměnilo. Radnice před několika lety zavedla možnost řešení připomínek, žádostí a stížností prostřednictvím webových stránek města.

Na dotaz, zda je nějaká možnost, jak se mohou obce bránit proti věčným stěžovatelům, mluvčí ministerstva vnitra Denisa Čermáková odpověděla: „V této věci nemáme žádné kompetence. Nemůžeme nijak omezovat práva občanů, kterým zákon umožňuje obracet se na správní orgány.“

Opakované stížnosti? Jen s novými okolnostmi

Ani jablunkovskému úřadu se stěžovatelé nevyhýbají. Kontaktují ho poštou či emaily. S některými připomínkami mívají dlouhá vystoupení třeba i na zastupitelstvech. Jak řekl místostarosta Jablunkova Petr Gawlas, město má postup pro vyřizování stížností uvedený v Pravidlech pro přijímání a vyřizování petic a stížností, který schválila rada a je závazný pro všechny zaměstnance úřadu.

„Přijetí stížnosti je nutno stěžovateli písemně potvrdit. Potvrzení o přijetí stížnosti zasílá evidenční místo do deseti dnů ode dne doručení s dalším postupem pro vyřízení. Dále stížnost spadá do rozhodovací kompetence příslušného odboru městského úřadu. Ten v dané věci rozhodne a o výsledku šetření uvědomí stěžovatele,“ popsal úřední postup Gawlas.

Dodal, že u stížností se jedná zejména o spory mezi lidmi -sousedské, majetkové spory a další, týkající se nesprávného úředního postupu zaměstnanců města. „U opakovaných stížností musí být doplněny nové skutečnosti. Jinak nové šetření nezahajujeme,“ sdělil Gawlas.

I v Třinci se setkávají s lidmi, kteří navštěvují vedení města se svými problémy častěji a opakovaně. „Není jich mnoho a většinou se vedení snaží je vyslechnout a vyjít jim pokud možno vstříc,“ tvrdí Šárka Szlaurová, mluvčí třinecké radnice.

Stěžovatelům pomůže jen odborník

Frýdecko-místecký psycholog Pavel Mrózek okomentoval případy chronických potížístů takto: „To je těžký oříšek. Úřad je odmítnout nemůže. Jeho pracovníci musejí zachovat asertivní jednání a prostě jejich podněty a neustálá odvolání řešit. Nic jiného dělat nelze. Jde obvykle o lidi zlé na celý svět, silně frustrované, je to jejich osobnostní rys,“ zmínil psycholog.

Dodal, že se těmto nešťastníkům dá pomoci. Avšak jediné na odborné úrovni. „Kdyby vyhledali psychologa, probral by s nimi podrobně jejich život a mohl by zjistit, odkud frustrace pramení. Obvykle bývá spojena s nějakou agresí. Teprve pak se odborník může dopídit jádra problému. Ukázat chronickým stěžovatelům, kteří rozhodně nemůžou být šťastní, že život je o něčem jiném a najít pro ně východisko z jejich zakletí,“ konstatoval Mrózek.