

MĚSTO STUDÉNKA

Vnitroorganizační směrnice

Číslo:
SM/08/2017/VV

Strana: 1

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Obsah:

ČÁST I	ÚVOD	
Čl. 1	Úvodní ustanovení	str. 2
Čl. 2	Vymezení pojmů petice a stížnost	str. 2
ČÁST II	PETICE	str. 3
Čl. 3	Určení podacích a evidenčních míst	str. 3
Čl. 4	Vyřizování petic	str. 3
ČÁST III	STÍŽNOSTI	str. 4
Čl. 5	Určení podacích a evidenčních míst	str. 4
Čl. 6	Vyřizování stížností	str. 4
ČÁST IV	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	str. 6
Čl. 7	Ustanovení společná a závěrečná	str. 6
Příloha č. 1	Záznam o ústním podání	stran 1

Zpracoval: Bc. Dagmar Auxtová v. r.	Novelizace: - - -	Za vyhlášení: Odbor VV
Za správu předpisu: Odbor VV	Zrušení: Směrnice č. 26/2008 – Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností	Za zákonnost: JUDr. Petr Heinz Stanovský v. r.
Platnost: 03.08.2017	Rozdělovník: Všechny odbory MěÚ, městská policie a Středisko čistírny odpadních vod a kanalizace	Za evidenci: Odbor VV
Účinnost: 01.09.2017		Počet stran včetně příloh: 8

MĚSTO STUDÉNKA

Vnitroorganizační směrnice

Číslo:
SM/08/2017/VV

Strana: 2

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

ČÁST I ÚVOD

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Tato pravidla stanovila Rada města Studénky v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. m) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.
2. Pravidla platí také pro městskou policii a Středisko čistírny odpadních vod a kanalizace (dále jen ČOV).

Článek 2 Vymezení pojmů petice a stížnost

1. **Petice** je takové podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost ve věci veřejného zájmu nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti orgánů města Studénky. Právnícké osoby mohou petiční právo vykonávat jen tehdy, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti. Při vyřizování petic se postupuje podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
2. Petice musí být písemná a musí pod ní být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává. Podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat. Podává se originál, příp. ověřená kopie petice.
3. Občan, který petici podpoří, uvede na podpisový arch jméno, příjmení, bydliště a svůj podpis. Podpisové archy musí obsahovat text petice nebo musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena; dále na nich musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici sestavil nebo jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.
4. **Stížnost** je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické a právnícké osoby nebo skupiny osob obracují na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti výše uvedených orgánů, nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu. Za stížnost se pro účely těchto pravidel považují:
 - a) stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu ve smyslu ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“)
 - b) ostatní stížnosti, podněty, oznámení či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů stěžovatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení patří do působnosti orgánů města, není-li jejich řešení upraveno jinými právními předpisy.

MĚSTO STUDÉNKA

Vnitroorganizační směrnice

**Číslo:
SM/08/2017/VV**

Strana: 3

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

ČÁST II PETICE

Článek 3

Určení podacích a evidenčních míst

1. Podacím místem pro podání petice je podatelna městského úřadu.
2. Evidenčním místem podaných petic je odbor vnitřních věcí městského úřadu (dále jen „odbor VV“). Odbor VV v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, a těmito pravidly petice eviduje a sleduje jejich vyřizování.

Článek 4

Vyřizování petic

1. Podatelna, příp. příjemce petice, předá neprodleně, nejpozději následující pracovní den po doručení, originál petice k zaevidování odboru vnitřních věcí.
2. Odbor vnitřních věcí petici zaeviduje a petici postoupí k vyřízení tomu odboru městského úřadu, do jehož působnosti předmět petice patří nebo který byl určen tajemníkem městského úřadu.
3. Odbor, jemuž byla postoupena petice k vyřízení, je povinen obsah petice posoudit a:
 - a) pokud zjistí, že petice nepatří do působnosti orgánů města, petici do 5 dnů postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal, nebo osobu, která zastupuje petiční výbor,
 - b) v ostatních případech posoudí obsah petice a do 30 dnů písemně odpoví tomu, kdo petici podal. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.
 - c) petici, která je určena radě nebo zastupitelstvu, předloží spolu s návrhem odpovědi na jednání těchto orgánů, pokud je to možné s ohledem na dodržení zákonné lhůty 30 dnů k odpovědi. Pokud lhůtu nelze dodržet, písemně odpoví dle bodu b) a následně tyto orgány o svém postupu informuje.
4. Odbor, který petici vyřizoval, neprodleně, nejpozději následující pracovní den po vyřízení, informuje o způsobu vyřízení petice odbor vnitřních věcí, a to předáním kopie vyřizujícího dokumentu.

MĚSTO STUDÉNKA

Vnitroorganizační směrnice

Číslo:
SM/08/2017/VV

Strana: 4

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

ČÁST III STÍŽNOSTI

Článek 5

Určení podacích a evidenčních míst

1. Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna městského úřadu. Podacím místem pro podání stížnosti v elektronické podobě je elektronická adresa podatelny: podatelna@mesto-studenka.cz.
2. Podacím místem pro ústní stížnost jsou všechny odbory a pracoviště městského úřadu, pracoviště městské policie a pracoviště ČOV. Pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, o podání ústní stížnosti se sepíše záznam – viz příloha č. 1. Záznam podepíše osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který záznam pořídil, a ostatní účastníci jednání. Ústní podání anonymní stížnosti není možné. Podání, k jehož vyřízení není příslušný žádný orgán veřejné správy, ale např. orgány činné v trestním řízení, se neseписuje.
3. Podacím místem pro telefonickou stížnost jsou všechny odbory a pracoviště městského úřadu, pracoviště městské policie a pracoviště organizačních složek města. Pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, je volající vyzván, aby stížnost doručil písemně nebo se dostavil k sepsání protokolu o podání ústní stížnosti. O telefonickém podání se písemný záznam nepožizuje.
4. Evidenčním místem podaných stížností je odbor VV. V souladu s těmito pravidly stížnosti eviduje a sleduje jejich vyřizování.

Článek 6

Vyřizování stížností

1. Odbor VV stížnost zaeviduje a postoupí k vyřízení tomu odboru městského úřadu, do jehož působnosti předmět stížnosti patří nebo který byl určen tajemníkem městského úřadu.
2. Příslušné odbory jsou povinny věc prošetřit, postupovat přitom rychle, hospodárně, nezaujatě. Stížnost, kterou nelze vyřídit bezodkladně, musí vyřídit ve lhůtě do 60 dnů a stěžovateli zaslat sdělení o vyřízení stížnosti, nestanoví-li tato pravidla jinak. Kopii sdělení jsou příslušné odbory povinny zaslat odboru VV na vědomí. Ve sdělení se zejména uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná, případně zda byla vyřízena jiným způsobem.
3. V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, jsou odbory povinny tuto skutečnost s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti písemně oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty. Kopii oznámení zašlou na vědomí odboru VV. Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížnosti nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů, nestanoví-li tato pravidla jinak. Před jejím uplynutím zašlou příslušné odbory stěžovateli sdělení s aktuálními informacemi o stavu vyřizování

MĚSTO STUDĚNKA

Vnitroorganizační směrnice

Číslo:
SM/08/2017/VV

Strana: 5

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

- stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti. Kopii sdělení zašlou na vědomí odboru VV.
4. Pokud vyřízení stížnosti, nebo její části, nenáleží do působnosti města, postoupí odbor stížnost, nebo její část, bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu. O tomto postupu stěžovatele uvědomí.
 5. Opakovaná stížnost ve věci, která již byla prošetřována, pokud neobsahuje nové skutečnosti zakládající důvod pro nové šetření nebo přijetí nových opatření, nebude řešena, pokud stěžovatel nedoplní nové skutečnosti. O tomto postupu řešitel stěžovatele vyrozumí.
 6. Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá správní, soudní, případně jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovatel bude o této skutečnosti řešitelem písemně vyrozuměn.
 7. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede u fyzické osoby jméno a příjmení, adresu trvalého pobytu nebo jinou kontaktní adresu, u právnické osoby název a sídlo, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou bez elektronického podpisu, vyzve příjemce stížnosti stěžovatele, aby ve lhůtě 5 dnů výše uvedené údaje doplnil.
 8. Stížnost podaná elektronickou poštou (e-mailem) směřující do samostatné působnosti města, učiněná podle § 16 odst. 2 písm. f) nebo g) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, obecní zřízení, ve znění pozdějších předpisů¹ a obsahující dostatečně určité údaje o osobě, která ji podala (jméno a příjmení, adresa), nemusí být elektronicky podepsaná.
 9. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, je stěžovatel odborem vyřizujícím stížnost písemně vyzván k jejímu doplnění v přiměřené lhůtě. Současně je poučen o důsledcích marného uplynutí lhůty. Pokud stížnost není i přes výzvu ve stanovené lhůtě doplněna, odloží se. Odložení se zdůvodněním se zaznamená do spisu.
 10. Anonymní stížnosti se šetří pouze, pokud jsou adresné a konkrétní, a z obsahu lze vyhodnotit, proti čemu směřují. Na jejich šetření se vztahují postupy uvedené v těchto pravidlech s tím, že vzhledem k anonymitě stěžovatele příslušné odbory výsledek šetření pouze založí do spisu a kopii zašlou na vědomí odboru VV. V případě anonymního elektronického podání se sdělení o vyřízení zasílá na kontaktní e-mailovou adresu.
 11. Při vyřizování hromadných stížností, není-li ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.

¹ § 16, odst. (2) Občan obce, který dosáhl věku 18 let, má právo:

f) požadovat projednání určité záležitosti v oblasti samostatné působnosti radou obce nebo zastupitelstvem obce; je-li žádost podepsána nejméně 0,5 % občanů obce, musí být projednána na jejich zasedání nejpozději do 60 dnů, jde-li o působnost zastupitelstva obce, nejpozději do 90 dnů,

g) podávat orgánům obce návrhy, připomínky a podněty; orgány obce je vyřizují bezodkladně, nejdéle však do 60 dnů, jde-li o působnost zastupitelstva obce, nejpozději do 90 dnů.

(3) Oprávnění uvedená v odstavci 2 písm. c) až g) má i fyzická osoba, která dosáhla věku 18 let a vlastní na území obce nemovitost.

MĚSTO STUDÉNKA

Vnitroorganizační směrnice

Číslo:
SM/08/2017/VV

Strana: 6

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

12. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u úřadu jako správního orgánu, který vede řízení, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení stížnosti. Úřad je povinen takovou žádost, pokud byla úřadu opět adresována, nadřízenému orgánu postoupit a stěžovatele o tomto postupu informovat.
13. Stížnost, která obsahuje hanlivé nebo urážlivé výroky a slovní obraty, kterými zesměšňuje či jinak napadá důstojnost osob, proti kterým směřuje, či obsahuje pomlouvačné výroky, bude po vyhodnocení zpravidla odložena, případně postoupena příslušným orgánům (orgány činné v trestním řízení, správní orgán, apod.). O této skutečnosti bude podatel písemně informován.
14. Směřuje-li stížnost proti zaměstnanci, prošetřuje ji nadřízený tohoto zaměstnance. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení tomu zaměstnanci, proti němuž směřuje.
15. Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatelů. Pokud stěžovatel trvá na zachování své anonymity, má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti se šetřením uváděno. Takovýto požadavek je nutno zřetelně vyznačit do spisu. Všichni zúčastnění na vyřizování tohoto podání jsou povinni zachovat mlčenlivost o totožnosti stěžovatele. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
16. Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena.
17. O zvlášť závažných stížnostech je příjemce i řešitel povinen neprodleně informovat starostu a tajemníka městského úřadu, aby mohli stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.

ČÁST IV ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 7 Ustanovení společná a závěrečná

1. Všechny lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování petic a stížností počínají běžet dnem následujícím po dni doručení. Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.
2. V otázkách přijímání, oběhu a vyřizování podání těmito pravidly výslovně neupravenými se postupuje v souladu se spisovým řádem.
3. Všechny odbory zúčastněné na vyřizování stížnosti nebo petice jsou povinny si poskytnout vzájemnou součinnost.
4. Odbor vnitřních věcí předkládá Radě města Studénky vždy do 31.03. následujícího kalendářního roku roční zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech a peticích s rozбором jejich obsahu, příčin a zjištěných závad včetně opatření provedených k nápravě.

MĚSTO STUDÉNKA

Vnitroorganizační směrnice

Číslo:
SM/08/2017/VV

Strana: 7

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

5. Kontrolou dodržování povinností a postupů vyplývajících z této směrnice je pověřena vedoucí odboru vnitřních věcí.
6. Touto směrnicí se ruší směrnice č. SM/26/2008/VV – Pravidla pro přijímání petic a stížností. Směrnice nabývá platnosti dne 03.08.2017 a účinnosti dne 01.09.2017.
7. Tuto směrnici vydala Rada města Studénky dne 03.08.2017 usnesením č. 1214/55/17.

Lubomír Šobich v. r.
starosta

Petr Odchodnický v. r.
místostarosta

**Záznam o ústním podání dle článku 5, odst. 2
Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností**

Údaje o osobě, která podání činí:

Jméno a příjmení:

Kontaktní adresa:

Předmět stížnosti:

Doložené písemnosti:

Záznam provedl:

Skončeno, přečteno a podepsáno.

Ve Studénce dne v hodin

.....
zapisovatel

.....
jméno osoby, která podání
učinila

.....
jména dalších osob, které
se jednání účastnily *)

*) pokud se podání zúčastní další osoby