

PRAVIDLA pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Rada města Horažďovice podle § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění a dle § 175 zákona č. 500/2004 správního řádu (dále jen SŘ), stanovuje tato pravidla, která jsou závazná pro všechny zaměstnance zařazené do Městského úřadu Horažďovice a organizačních složek města Horažďovice.

Část I.

Petice

Jako petice jsou posuzována podání splňující náležitosti stanovené v zákoně č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění (dále jen zákon).

Přijímání petic

Petice se přijímají v písemné podobě poštou i osobně prostřednictvím podatelny městského úřadu. Jejich centrální evidenci zajišťuje odbor kanceláře starosty. Při tom dbá zejména na dodržení pořádkových lhůt stanovených v § 5 zákona. Pokud věc nepatří do působnosti města, postoupí jí subjektu věcně příslušnému k jejímu vyřízení.

Projednávání petic

V souladu s § 102 odst. 3 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění, zajišťuje projednávání a vyřizování petic rada města. Vedoucí jednotlivých odborů městského úřadu zodpovídají za zpracování podkladů pro jednání rady města tak, aby mimo vlastní text petice byla v důvodové zprávě či přílohách materiálu obsažena jejich odborná stanoviska i relevantní informace z jiných zdrojů.

Vyřizování petic

Pro vyřízení petic je rozhodující text příslušného usnesení rady města. Jeho znění je po ověření zápisu sděleno neprodleně písemně petentům.

Část II.

A. Stížnosti

Jako stížnosti jsou posuzována podání, která svým obsahem nasvědčují, že se o stížnost jedná a dělí se následovně :

- a) stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo nesprávnému postupu správního orgánu, neposkytne-li správní řád jiný prostředek ochrany se postupuje dle § 175 SŘ. V případě stížnosti podané skupinou osob budou podle § 154 SŘ platit ustanovení zastoupení (o společném zmocněnci a společném zástupci).
- b) stížnosti související výlučně s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými správními orgány
- c) podání, které výhradně upozorňují na rozpor právního předpisu obce, usnesení zastupitelstva nebo rady případně jiného opatření orgánu obce (zákon č. 128/2000 Sb. v platném znění).

B. Příjem stížností

- a) Stížnost lze podat písemně nebo ústně do protokolu. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a vedoucí úředník kterého se stížnost věcně týká sepíše o ní písemný záznam - protokol (viz § 175 odst. 3 SŘ).
- b) Všechny stížnosti převzaté z podatelny, přijaté mimo podatelnu nebo vzniklé z podání učiněného ústně do protokolu nebo zasláné na elektronickou adresu správního orgánu, se zapisují do centrální evidence stížností vedené u odboru kanceláře starosty.
- c) Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím

zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil.

- d) Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání (viz § 37 SŘ), umožňující její vyřízení, pomůže správní orgán stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu. Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.
- e) Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána správnímu orgánu pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele. Je-li příjemce stížnosti nadřazeným správním orgánem toho, komu byl adresován originál stížnosti, může si vyžádat kopii vyřízení.
- f) Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.

C. Postup při vyřizování stížností

- a) Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena. Jestliže se stížnost dotýká několika správních orgánů nebo více věcí, zpracuje příjemce rozbor stížnosti s návrhem řešení, který je součástí spisu. Rozbor obsahuje stručný popis předmětu stížnosti, subjekt (subjekty) proti kterému směřují, příslušná ustanovení a názvy dotčených zákonů nebo jiných právních předpisů a označení správních orgánů, které se věcí zabývaly.
- b) Pokud obsah stížnosti směřuje k činnosti orgánů města v samostatné působnosti, zajistí jeho projednání v orgánu města starosta nebo místostarosta, do jehož působnosti příslušná oblast spadá. Vedoucí jednotlivých odborů městského úřadu zodpovídají za zpracování podkladů pro jednání rady města tak, aby byla v důvodové zprávě či přílohách materiálu obsažena jejich odborná stanoviska i relevantní informace z jiných zdrojů.
- c) Pokud je podání stížnosti posouzeno jako podání dle § 175, provede jeho posouzení vedoucí úředník, který je k vedení řízení věcně příslušný.
- d) Příjemce řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska správních orgánů, kterých se věc týká, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Pokud bude obsah stížnosti nasvědčovat tomu, že lze na jejím základě zahájit řízení z moci úřední, může správní orgán postupovat podle ustanovení § 137 SŘ. Při vyřizování stížnosti nelze ale uplatňovat zajišťovací prostředky. Osoby, které by měly být vyslechnuty při prošetřování stížnosti, nejsou povinny vypovídat, záleží jen na nich, zda žádosti správního orgánu vyhoví.
- e) Stížnost nebo její část postoupí správní orgán bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud není k vyřízení příslušný. O postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele Správní orgán, kterému byla stížnost postoupena k vyřízení jiným správním orgánem, příjem stížnosti nepotvrzuje.
- f) Opakuje-li stěžovatel stížnost, příjemce posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.
- g) Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány, a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Totéž platí i pro správní orgán, kterému byla stížnost postoupena z důvodu jeho věcné příslušnosti. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty je vhodné stěžovatele informovat.
- h) O výsledku vyřízení správní orgán informuje stěžovatele i osobu, proti které stížnost směřovala.
- i) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena (viz § 175 odst. 2 SŘ). Jestliže ale tvrzení obsažená ve stížnosti mohou naplňovat skutkovou podstatu správního deliktu nebo

trestného činu, nebude zahájení správního řízení o uložení pokuty nebo jiné sankce za takové jednání či iniciování zahájení řízení o uložení příslušné sankce v takovém případě pokládáno za postup správního orgánu, který je stěžovateli v důsledku podání stížnosti na újmu.

D. Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě

- a) Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení správní orgán uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá.
- b) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.
- c) Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

E. Přešetření způsobu vyřízení stížnosti

Má-li stěžovatel za to, že stížnost dle § 175 SŘ, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

F. Ochrana osobnosti a osobních údajů

- a) Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména § 11 - § 16.
- b) Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zejména jeho ustanovení § 5 a § 11.

G. Evidence stížností

- a) Evidenci přijatých stížností vede správní orgán – odbor kanceláře starosty MěÚ Horažďovice v písemné a elektronické podobě.
- b) Evidence obsahuje zejména:
 - 1) číslo jednací,
 - 2) datum přijetí stížnosti,
 - 3) jméno, případně jména, příjmení nebo název a adresu místa trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele anebo adresu pro doručování,
 - 4) označení orgánu, který stížnost postoupil,
 - 5) předmět stížnosti,
 - 6) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení,
 - 7) vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
 - 8) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

Při výskytu sporných otázek informuje odbor kanceláře starosty tajemníka, který rozhodne o dalším postupu.

Tato pravidla byla schválena na schůzi rady města Horažďovic dne 22. března 2006, nabývají účinnosti 1. 4. 2006 a současně ruší Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností ze dne 2. 6. 2005.

V Horažďovicích dne 28. března 2006

Václav T r č k a, v.r.
starosta

Dodatek č. 1 k Pravidlům pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Rada města Horažďovice podle § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění a dle § 175 zákona č. 500/2004 správního řádu (dále jen SŘ), stanovila pravidla, která jsou závazná pro všechny zaměstnance zařazené do Městského úřadu Horažďovice a organizačních složek města Horažďovice.

V souvislosti se změnou právních předpisů se tato pravidla tímto dodatkem mění tak, že se nahrazuje odstavec **F. Ochrana osobnosti a osobních údajů**, který nově zní takto:

F. Ochrana osobnosti a osobních údajů

- a) Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.
- b) Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Horažďovice 01.07.2019

Ing. Michael Forman v.r.
starosta města