

Město Ostrov

se sídlem

Městský úřad Ostrov, Jáchymovská 1, 363 01 Ostrov

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Směrnice schválená usnesením RM č. 397/2015 ze dne 13. 4. 2015.

1. Obecná ustanovení

Tato pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance města Ostrov zařazené do Městského úřadu Ostrov a Městské policie Ostrov.

1. Účelem této směrnice je zajistit přesnou evidenci a správné a včasné projednání a vyřízení:
 - a) **peticí** dle zákona č. 85/1990, o právu petičním, v platném znění (dále jen „Petice“);
 - b) **stížností** fyzických a právnických osob proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů;
 - c) **ostatních stížností** fyzických a právnických osob (dále jen „Stížnost“) nesouvisející se správním řízením dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, nebo s daňovým řízením podle zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů.
 - d) **podáním Veřejného ochránce práv** (dále jen „podání ombudsmana“) žádost o spolupráci při plnění jeho působnosti jako ochránce osob před jednáním úřadů a dalších institucí, pokud toto jednání je v rozporu s právem, neodpovídá principům demokratického právního státu a dobré správy, jakož i před nečinností úřadů a institucí;
2. Z podání peticí a stížností musí být patrné, kdo je činí, které věci se týkají a co se navrhuje.
3. Petice musí splňovat podmínky stanovené v zákoně o právu petičním.
4. Výkonu petičního práva, podání stížností nebo podnětů nesmí být bráněno a nesmí být podateli na újmu; tím však není dotčena trestní nebo správní odpovědnost stěžovatele za případný trestný čin nebo správní delikt.¹⁾
5. Vyřizování peticí a stížností musí být nestranné, rychlé, odpovědné a hospodárné.

1.1 Pojmy

Pro účely této směrnice se uvedenými pojmy rozumí:

občan (podatel)	občan obce, který je v obci hlášen k trvalému pobytu a dosáhl věku 18 let, není-li občanem obce vychází se z čl. 18 Listiny základních práv a svobod
petice	žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do přenesené působnosti města Ostrov, jenž mají náležitosti a jsou podávány podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění

¹⁾ § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

stížnost	podání, kterým si dotčené osoby stěžují na postup města Ostrov v postavení správního orgánu nebo na nevhodné chování zaměstnanců města Ostrov v postavení úředních osob
dotčené osoby	osoby, které jsou dotčeny postupem správního orgánu se mohou obracet na jednotlivé odbory jichž se činnost v jednotlivých případech přímo dotýká, tj. kdokoli, kdo je dotčen ve svých právech, povinnostech či zájmech výkonem přenesené nebo samostatné působnosti města Ostrov či nevhodným chováním zaměstnanců
správní orgán	město Ostrov při výkonu přenesené působnosti a samostatné působnosti dle § 16 zákona o obcích ²⁾
pracovník	zaměstnanec města Ostrov zařazený do městského úřadu (MěÚ) nebo městské policie (MP)

2. Petice

2.1 Přijímání a evidence peticí

- Petice musí být písemná a musí být pod ní 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 výboru v uvedené věci zastupovat. Pokud podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena.
- Petice přijímá podatelna nebo jakýkoli odbor MěÚ a předá je na evidující odbor kancelář starosty (dále jen OKS). OKS zkontroluje náležitosti petice dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění.
- Nemá-li petice zákonem stanovené náležitosti, vyzve OKS podatele do 5 dnů ode dne, kdy obdržel petici, aby petici doplnil.
- Nepatří-li věc, jíž se petice domáhá, do působnosti města Ostrov, postoupí OKS petici do 5 dnů od data doručení příslušnému orgánu a podatele o tom vyrozumí. Není-li příslušný orgán znám, vrátí petici s odůvodněním podateli.

2.2 Vyřízení a projednání petice

- Způsob vyřízení petic stanoví tajemník, který určí
 - postup vyřízení,
 - termín předložení návrhu na řešení nebo vyřízení petice,
 - nasvědčuje-li obsah petice tomu, že byl spáchán trestný čin, postupuje se podle zvláštních právních předpisů (trestní řád).
- OKS předloží petici a návrh odpovědi na petici dle její povahy na jednání RM nebo ZM. Na petici písemně odpoví do 30 dnů. Není-li možné do této doby petici projednat příslušným orgánem a není-li schválená odpověď na petici, sdělí OKS občanovi nebo zástupci petičního výboru, jaký bude postup projednávání.

²⁾Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, obecní zřízení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“)

3. Pokud petice adresovaná obci směřuje do oblasti přenesené působnosti (tj. výkonu státní správy delegované územním samosprávným celkům), postupuje obec podle petičního zákona. Směřuje-li petice do samostatné působnosti, a to formou petice označené dle zákona č. 85/1990 Sb. platí, že podání je třeba posuzovat podle svého obsahu a nikoli podle toho, jak jsou nazvána. Bude se tedy postupovat podle § 16 odst. 2 písm. f) nebo g) zákona o obcích a lhůta pro vyřízení je 60 dnů, v záležitostech, které patří do působnosti zastupitelstva, 90 dnů.

3. Stížnosti

3.1 Druhy stížností podle jejich obsahu

1. Stížností proti nevhodnému chování úředních osob se rozumí stížnost na osobnostní projevy zaměstnance správního orgánu, které jsou v přímé souvislosti s výkonem pravomocí úřední osoby a které souvisí s výkonem veřejné správy, pokud z tvrzení stěžovatele vyplývá, že jsou v rozporu s ust. § 4 odst. 1 správního řádu.
2. Stížností proti úřednímu postupu se rozumí stížnost na jakýkoliv postup správního orgánu, pokud správní řád nebo jiný zvláštní zákon nestanoví jiný opravný prostředek či procesní úkon. Zejména se jedná o neodůvodněné odmítání provést předběžné opatření³⁾ a o neprovedení úkonů, které je obec povinna provést z úřední povinnosti a kde by dané odmítnutí mohlo způsobit závažné následky.
3. Pokud podání obsahově naplňuje pojem stížnosti uvedený v § 175 správního řádu, avšak nemá náležitosti předepsané v § 37 odst. 2 správního řádu, nebo trpí jinými vadami, které zásadním způsobem znemožní vyřízení, je MěÚ povinen přípisem vyzvat stěžovatele do 10 pracovních dnů od doručení podání k odstranění jeho vad v přiměřené lhůtě⁴⁾. V přípise musí být vady podání konkretizovány a stěžovatel současně poučen, že pokud vady v této lhůtě neodstraní, podání nebude dále vyřizováno jako stížnost – viz následující odst. 4.
4. Za stížnosti podle správního řádu a této směrnice **se nepovažují**:
 - a) podání, na jejichž vyřizování se vztahují zvláštní procesní předpisy a jež jsou tedy právními úkony v občanskoprávním, obchodněprávním, pracovněprávním řízení, ale také v jiném řízení, např. trestním nebo daňovém (např. odvolání, stížnost, námítka, reklamace atp.),
 - b) podání mající charakter prostého nesouhlasu, dotazu, prosby či žádosti o stanovisko v individuálním zájmu,
 - c) podání orgánů státní správy a organizací jimi řízených, která upozorňují na nesprávnou činnost jiných správních orgánů; to neplatí pro podání Veřejného ochránce práv,
 - d) anonymní podání,
 - e) podepsaná podání neumožňující doručit stěžovateli navazující přípisy,
 - f) podání podle odstavce 3, pokud nebyly stěžovatelem na základě výzvy odstraněny vady podání ve lhůtě stanovené obcí,
 - g) elektronické podání, které není opatřeno zaručeným elektronickým podpisem⁵⁾, pokud nebylo do 5 pracovních dnů potvrzeno písemně nebo ústně do protokolu⁶⁾.

³⁾ § 61 správního řádu

⁴⁾ § 37 odst. 3 správního řádu

⁵⁾ Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů.

⁶⁾ § 37 odst. 4 správního řádu.

3.2 Příjem stížností

1. Přijímat stížnosti jsou povinny všechny odbory MěÚ. Tím nejsou dotčeny povinnosti vyplývající ze Spisového řádu. Každý, kdo stížnost přijme, je povinen ji bezodkladně předat OKS k zaevidování a k určení postupu pro její vyřízení. Stížnosti jsou přijímány každý pracovní den po celou pracovní dobu.
2. Stížnost je možné podat
 - a) písemně,
 - b) ústně,
 - c) elektronicky, pokud je opatřena zaručeným elektronickým podpisem⁶⁾,
 - d) datovou schránkou,
3. V případě stížnosti podané skupinou osob může odbor vyřizující takovou stížnost za účelem usnadnění vyřízení vyzvat účastníky, aby si zvolili společného zmocněnce.
4. Ústně podané stížnosti přijímají všechny odbory MěÚ. Pokud ústně podanou stížnost nelze ihned vyřídit, tento odbor sepíše o jejím přijetí záznam. Záznam je předán OKS. Záznam musí obsahovat:
 - a) jméno a příjmení stěžovatele,
 - b) datum narození stěžovatele,
 - c) místo trvalého pobytu stěžovatele, popřípadě jinou adresu pro doručování⁷⁾,
 - d) jméno a příjmení dalších zúčastněných osob,
 - e) stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání,
 - f) datum vyhotovení záznamu,
 - g) doložku, že účastníci jednání byli s obsahem záznamu seznámeni,
 - h) podpisy všech zúčastněných.
5. Jestliže stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 10 dnů od jejího doručení, potvrdí OKS přijetí stížnosti stěžovateli písemně do 10 dnů ode dne doručení.
6. Potvrzení o přijetí stížnosti se nezasílá:
 - a) u stížností podaných ústně nebo doručených osobně,
 - b) pokud je stížnost v plném rozsahu vyřízena do 10 dnů od jejího přijetí,
 - c) pokud byla stížnost městskému úřadu postoupena k vyřízení jiným správním orgánem.
7. V případě, že jde o anonymní stížnost, tajemník MěÚ podle jejího konkrétního obsahu určí, zda se bude prošetřovat.
8. Pokud elektronickou poštou podaná stížnost nebyla zaslána se zaručeným elektronickým podpisem, bude stěžovatel OKS vyzván, aby tento nedostatek v přiměřené lhůtě maximálně 5 pracovních dnů odstranil. Pokud tak stěžovatel neučiní, MěÚ šetření odloží.

3.3 Postoupení stížností

1. Stížnost, jejíž vyřízení patří do působnosti jiného správního orgánu, OKS bezodkladně postoupí místně a věcně příslušnému správnímu orgánu a stěžovatele o této skutečnosti vyrozumí písemně maximálně do 5 pracovních dnů
2. V přípisu se uvádí, kdy a kým byla stížnost podána, její stručný obsah, důvody, proč se MěÚ považuje za nepříslušný orgán pro vyřízení této věci a důvody, které vedly k závěru, že správní orgán, kterému se věc postoupuje, je v dané věci příslušným správním orgánem.

⁷⁾ § 19 odst. 3 správního řádu

3.4 Vyřizování stížností

1. Způsob a lhůty vyřízení jednotlivých stížností stanoví tajemník úřadu.
2. Stížnosti prošetřují a vyřizují všechny odbory podle své věcné příslušnosti stanovené organizačním řádem (dále jen „Věcně příslušné odbory“). Za správnost a včasnost vyřizování stížností odpovídají vedoucí zaměstnanci věcně příslušných odborů. Stížnost nesmí vyřizovat odbory a zaměstnanci, proti kterým stížnost směřuje.
3. Zjistí-li odbor, jemuž byla stížnost předána k vyřízení, že není věcně příslušný k jejímu vyřízení, předá stížnost jinému věcně příslušnému odboru a o této skutečnosti bezodkladně informuje OKS.
4. Stížnost musí být **vyřízena do 60 dnů** ode dne jejího doručení, nestanoví-li tajemník MěÚ lhůtu kratší. Tuto lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v průběhu vyřizování stížnosti zajistit podklady potřebné pro její vyřízení. O prodloužení lhůty rozhodne tajemník na základě písemně odůvodněné žádosti podané věcně příslušným odborem a stěžovatele o této skutečnosti OKS informuje přípisem, včetně uvedení důvodů, na jejichž základě je lhůta prodloužována. Žádost o prodloužení lhůty podává věcně příslušný odbor v dostatečném předstihu před uplynutím 60 denní lhůty, minimálně 7 dní před jejím vypršením.
5. Při prošetřování stížnosti se věcně příslušný odbor řídí zásadami dokazování upravenými správním řádem⁸⁾. To znamená, že zpravidla je k obsahu stížnosti vyslechnut i ten proti němuž stížnost směřuje, popřípadě je o ní vyrozuměn. Tato osoba má v řízení o stížnosti postavení dotčené osoby⁹⁾. Pokud je nutné doplnit stížnost, lze stěžovatele vyslechnout, případně předvolat¹⁰⁾, nelze jej však předvést. V předvolání je nutno stěžovatele upozornit, že jeho nedostatečná součinnost může vést k odložení stížnosti.
6. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel vyrozuměn přípisem ve lhůtě podle odstavce 4, čl. 3.4 a informován, zda stížnost byla shledána **důvodnou, částečně důvodnou nebo nedůvodnou**. V odůvodnění musí být uvedeno vypořádání veškerých bodů stížnosti nebo námitek stěžovatele. V případě neuznání jednotlivých bodů stížnosti nebo námitek stěžovatele, je nutno uvést důkazy, kterými byla tato tvrzení vyvrácena, a úvahy, které vedly k jejich vyhodnocení.
7. Je-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je věcně příslušný odbor povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. Požádal-li stěžovatel ve stížnosti nebo v průběhu jejího vyřizování o sdělení výsledků šetření a opatření přijatých k nápravě, musí mu být výsledky šetření, jakož i přijatá opatření k nápravě, sdělena v přípise.
8. O výsledku vyřízení stížnosti informuje OKS nebo věcně příslušný odbor rovněž osobu, proti níž stížnost směřovala, pokud o to tato osoba požádá.
9. Před vypravením přípisu je věcně příslušný odbor povinen předat OKS odpověď na stížnost. Za den rozhodující pro vyřízení stížnosti se považuje den, ve kterém se přípis podle odstavce , čl. 3.4. předá k doručení.

⁸⁾ § 51 správního řádu

⁹⁾ §§ 7 a 24 správního řádu

¹⁰⁾ § 59 správního řádu

3.5 Vyřizování opakovaných stížností

1. Opakuje-li stěžovatel stížnost, posoudí věcně příslušný odbor, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, předá OKS oznámení, které je zasláno stěžovateli, že nebyl shledán důvod se opakovaně stížností zabývat. Taková další podání jsou vkládána do spisu souvisejícího s opakovanou stížností bez dalšího opatření s poznámkou, že nové skutečnosti neobsahují.

3.6 Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle správního řádu

1. Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu se řeší podle ustanovení správního řádu¹⁾.
2. Lhůtu pro vyřízení stížnosti podle čl. 3.4 bodu 4 těchto pravidel je možno překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
3. Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání ve smyslu stanovení § 37 správního řádu, pomůže OKS stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu maximálně lhůtu do 5 pracovních dnů. Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, nebude se MěÚ stížností dále zabývat.
4. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u MěÚ, jako správního orgánu, který vede řízení, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení stížnosti. MěÚ je povinen takovou žádost, pokud byla MěÚ opět adresována, nadřízenému orgánu postoupit a stěžovatele o tomto postupu informovat.

4. Příjem ostatních podání a podnětů

1. Přijímat ostatní podání jsou povinny všechny odbory MěÚ. Tím nejsou dotčeny povinnosti vyplývající ze Spisového řádu MěÚ a správního řádu.

5. Příjem, evidence a vyřizování podání ombudsmana

2. Povinnost spolupráce s ombudsmanem při realizaci jeho oprávnění vyplývá ze zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.
3. Evidenci podání ombudsmana vede tajemník MěÚ. Pro evidenci a ukládání podání ombudsmana a s tím souvisejícího spisového materiálu se použije přiměřeně ustanovení těchto pravidel.
4. Na žádost ombudsmana a ve lhůtě jím stanovené tajemník MěÚ
 - a) poskytuje informace a vysvětlení,
 - b) předkládá spisy a jiné písemnosti,
 - c) vyhotovuje písemná stanoviska ke skutkovým a právním otázkám,
 - d) provádí důkazy, které navrhne ombudsman,
 - e) provádí ve spolupráci s věcně příslušnými vedoucími odborů MěÚ a dalšími zaměstnanci úkony dozoru, k nimž je MěÚ podle zákona oprávněn nebo které ombudsman navrhne.
5. Stanoviska k jednotlivým podáním ombudsmana vypracovávají věcně příslušní vedoucí odborů a nebo jimi pověřeni zaměstnanci, do jejichž působnosti předmět podání náleží. Stanoviska předloží tajemníkovi MěÚ ke kompletaci a ten zajistí odeslání odpovědi ombudsmanovi.

6. Vyzve-li ombudsman MěÚ k vyjádření se k výsledkům svého šetření o porušení právních předpisů či jiných pochybeních ve spravovaném sektoru, tajemník MěÚ si vyžádá stanovisko k výsledkům šetření ombudsmana od věcně příslušného vedoucího odboru a na základě těchto informací vypracuje a ve lhůtě 30 dnů od doručení výzvy sdělí ombudsmanovi, jaká opatření se k nápravě provedla, nebo se provádí.

6. Nakládání s osobními údaji

1. Nakládání s osobními údaji podatelů 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.

7. Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 14. 4. 2015

Zrušují se:

Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí na Městském úřadu v Ostrově byla schválena usnesením RM č.142 /01 ze dne 27.03.2001.

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností na Městském úřadu v Ostrově, přijatá usnesením RM č. 48/06 ze dne 17. 1. 2006 a účinná od 1. 2. 2006.

Příloha: č. 1 vzor písemného záznamu o ústním přijetí

Bc. Pavel Čekan
starosta

Ing. Josef Železný
místostarosta

o ústním přijetí

stížnosti*, ostatního podání*, podnětu k zahájení řízení z moci úřední*

Přijetí se uskutečnilo dne od cca hod. v kanceláři č.

Stěžovatel*, podatel*: pan X.... Y....., datum narození

místo trvalého pobytu

ověřeno dle OP č. vydaného dne

adresa pro doručování// shodná s adresou trvalého bydliště // jinou
vypsat //.....

Zplnomocněný zástupce

stěžovatele* podatele*: pan. X..... Y....., plná moc

adresa pro doručování

totožnost ověřena dle OP č..... vydaného..... dne

Za // správní orgán, ÚSC, organizaci // X.... Y, vedoucí útvaru

Obsah ústního podání

// Na co si stěžuje. Čeho se domáhá. //

Navrhují:

// Co navrhuje, aby bylo učiněno, nejlépe včetně odkazu na příslušný právní předpis. //

Jednání bylo ukončeno téhož dne v cca ... hod.

Záznam byl před podpisem hlasitě přečten. Byl vyhotoven ve ...// 2 / 3 // výtiscích s platností originálu - jeden výtisk pro pana X.... Y, druhý výtisk pro potřeby //správního orgánu / ÚSC / organizace... // // ev. třetí pro např. zřizovatele //.

Pan X... Y..... a jeho zástupkyně prohlašují, že vůči obsahu záznamu nemají žádné námítky.

Správnost výše uvedeného a převzetí záznamu potvrzují svým podpisem všichni jednání zúčastnění

pan X..... Y..... podpis

Vypsat tituly, jména, příjmení všech zbývajících zúčastněných a nechat všem podepsat.