

## **Směrnice o přijímání a vyřizování petic a stížností na Městském úřadě v Dobřanech**

Rada města v Dobřanech schválila svým usnesením č. 2194 ze dne 29.05.2012 dle ustanovení § 102, odst. 2, písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád následující Směrnicí pro přijímání a vyřizování petic a stížností na Městském úřadě v Dobřanech.

### **Obsah:**

#### **část první - Vyřizování petic**

Článek 1 - Vymezení pojmu petice

Článek 2 - Povinné náležitosti petice

Článek 3 - Přijímání petic a jejich evidence

Článek 4 - Postup při vyřizování petic

#### **část druhá - Vyřizování stížností**

Článek 5 - Vymezení pojmu stížnost dle správního řádu

Článek 6 - Ostatní stížnosti (mimo působnost správního řádu)

Článek 7 - Příjem stížností v působnosti správního řádu, ostatních stížností a jejich evidence

Článek 8 - Postup při vyřizování stížností dle správního řádu a ostatních stížností

Článek 9 - Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě

Článek 10 - Lhůty k vyřízení stížnosti

Článek 11 - Přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti dle správního řádu

Článek 12 - Zpráva o peticích a stížnostech

#### **část třetí - Závěrečná ustanovení**

### **Část první Vyřizování petic**

#### **čl. 1**

#### **Vymezení pojmu petice**

1.1 Za petice se považují žádosti, návrhy ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti města, a kterými se jednotlivec sám nebo společně s jinými obrací na jeho orgány. Právnícké osoby mohou podávat petice, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti. Náležitosti petice stanoví příslušná ustanovení zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů

#### **čl. 2**

#### **Povinné náležitosti petice**

2.1 Petice musí být podána v písemné formě. Musí obsahovat jméno a příjmení toho, kdo ji podává. Podává-li petici petiční výbor, je nutno, aby v ní byla uvedena jména a příjmení a adresu všech členů tohoto výboru a taktéž jméno a příjmení a adresu toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v konkrétní věci zastupovat.

### **čl. 3** **Přijímání petic a jejich evidence**

- 3.1 Petice přijímá podatelna Městského úřadu Dobřany. Centrální evidence petic je vedena kanceláří starosty - v sekretariátu starosty a obsahuje:
- datum doručení petice,
  - evidenční číslo petice,
  - jméno, příjmení a adresu osoby, která petici podala nebo jméno, příjmení a adresy osob, které tvoří petiční výbor,
  - stručný obsah petice,
  - údaj o tom, kdy a komu byla petice předána k vyřízení,
  - datum a způsob vyřízení petice.
- 3.2 Nepatří-li petice do působnosti města, sekretariát starosty ji do 5 dnů postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tomto postupu toho, kdo petici podal.

### **čl. 4** **Postup při vyřizování petic**

- 4.1 Po zaevidování petice do centrální evidence ji sekretariát starosty po posouzení obsahu předá příslušnému odboru k vyřízení. Vztahuje-li se podaná petice k činnosti rady města nebo zastupitelstva města, sekretariát starosty ji předá starostovi města, který rozhodne o způsobu jejího vyřízení.
- 4.2 Vedoucí příslušného odboru, kterému byla petice předána k vyřízení, je povinen písemně odpovědět tomu, kdo ji podal anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V písemné odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Kopii písemné odpovědi na petici předá vedoucí příslušného odboru sekretariátu starosty.
- 4.3 Pokud je z obsahu petice zřejmé, že vyzývá k porušování Ústavy ČR a zákonů, k popírání nebo omezování osobních, politických či jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo náboženské smýšlení a sociální postavení, nebo pokud vyzývá k podněcování rasové nesnášenlivosti nebo k násilí, odpovědi na petici je její odmítnutí s odůvodněním.

### **Část druhá** **Vyřizování stížností**

#### **čl. 5** **Vymezení pojmu stížnost dle správního řádu**

- 5.1 Stížností se dle ust. § 175, odst. 1, správního řádu rozumí podání fyzické, právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen „stěžovatel“), jímž poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo na postup příslušného správního orgánu v případě, že správní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany (viz opravné prostředky, ochrana před nečinností příslušného správního orgánů dle ust. § 80 správního řádu, aj.).

- 5.2 Anonymní stížností se rozumí podání, které neobsahuje údaje podstatné pro identifikaci osoby stěžovatele (tj. jméno, příjmení, adresu místa trvalého pobytu nebo adresu sídla u právnické osoby, resp. jinou adresu pro doručování).

## **čl. 6**

### **Ostatní stížnosti (mimo působnost správního řádu)**

- 6.1 Za ostatní stížnosti, které nespádají do působností ust. § 175 a násl. správního řádu, se považují podání související výlučně se soukromoprávními úkony (občanskoprávními, obchodněprávními, pracovněprávními), které provádějí správní orgány při výkonu samostatné působnosti a dále podání související se vztahy mezi samosprávnými orgány téhož ÚSC, popř. jiné stížnosti související se samostatnou působností obce.

## **čl. 7**

### **Příjem stížností v působnosti správního řádu, ostatních stížností a jejich evidence**

- 7.1 Stěžovatel je oprávněn podat stížnost písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě prostřednictvím veřejné datové sítě (datová schránka, e-mail).
- 7.2 Pokud příjemce (správní orgán) stížnost nevyřídí hned, stěžovatele vyslechne a sepíše o obsahu stížnosti písemný záznam (protokol).
- 7.3 Stížnosti doručené na podatelnu Městského úřadu Dobřany, učiněné na jednotlivých odborech MěÚ ústně do protokolu nebo zaslané na elektronickou adresu se zapisují do centrální evidence stížností, kterou vede sekretariát starosty v elektronické podobě.
- 7.4 Centrální evidence stížností obsahuje zejména:
- číslo jednací, spisovou značku, pořadové číslo stížnosti,
  - datum přijetí stížnosti,
  - jméno (název) stěžovatele, adresu místa trvalého pobytu (adresu sídla), popř. jinou adresu pro doručování,
  - označení správního orgánu v případě postoupení stížnosti,
  - předmět stížnosti,
  - údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část přidělena k vyřízení,
  - vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
  - datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.

## **čl. 8**

### **Postup při vyřizování stížností dle správního řádu a ostatních stížností**

- 8.1 Po zavedení stížnosti do centrální evidence předá sekretariát starosty kopii této stížnosti vedoucímu příslušného odboru MěÚ k věcnému vyřízení (dále jen zpracovateli), a to po projednání s tajemníkem úřadu.
- 8.2 Vztahuje-li se stížnost k činnosti rady města nebo zastupitelstva města, je postoupena starostovi města, který rozhodne o způsobu jejího vyřízení. Stejný postup bude v případě, je-li stížnost adresována přímo starostovi města.
- 8.3 Zpracovatel posuzuje stížnost podle obsahu bez ohledu na to, jak je označena.

- 8.4 Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, které věci se týká a čeho se stěžovatel domáhá.
- 8.5 Pokud stěžovatel neuvede ve stížnosti adresu místa trvalého pobytu (adresu sídla u právnické osoby), popř. jinou adresu pro doručování, jedná se o anonymní stížnost, která se odloží. Stejný postup zvolí zpracovatel stížnosti i v případě, že stěžovatel neuvede, čeho se podanou stížností domáhá.
- 8.6 Je-li z obsahu stížnosti zřejmé, že byla příjemci zaslána pouze na vědomí, provede se její zaevidování a bez vyrozumění stěžovatele se uloží na příslušném odboru MěÚ.
- 8.7 Zpracovatel řádně prověří skutkové okolnosti uvedené ve stížnosti. Považuje-li to za účelné, provede místní šetření, vyžádá si potřebnou dokumentaci související s podanou stížností, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popř. další osoby nebo si opatří stanoviska jiných správních orgánů. Je-li z obsahu podané stížnosti zřejmé, že lze na jejím základě zahájit správní řízení, věcně a místně příslušný správní orgán zahájí správní řízení. Jedno vyhotovení odpovědi na stížnost předá zpracovatel sekretariátu starosty bez zbytečného odkladu. Stejně tak i písemné podklady, úřední záznamy a další písemnosti související s vyřizovanou stížností z toho důvodu, aby byl spis vztahující se k vyřizované stížnosti veden v kompletní podobě.
- 8.8 Není-li příjemce stížnosti věcně příslušný k vyřízení stížnosti nebo její části, zpracovatel bez zbytečného odkladu postoupí tuto stížnost nebo její část v souladu s § 12 správního řádu věcně příslušnému správnímu orgánu. O postoupení stížnosti nebo její části zpracovatel vyrozumí stěžovatele a sekretariát starosty, kam neprodleně předá kopii usnesení o postoupení stížnosti k založení do spisu stížnosti.
- 8.9 Jsou-li příjemci zasílány opakované stížnosti, určený zpracovatel po projednání s tajemníkem úřadu posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, oznámí zpracovatel stížnosti stěžovateli, že neshledal důvod se danou stížností opakovaně zabývat.

## **čl. 9**

### **Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě**

- 9.1 V odpovědi na stížnost zpracovatel uvede, zda byla stížnost uznána jako důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná a také skutečnosti a ustanovení právních předpisů, o které zpracovatel svůj závěr opírá.
- 9.2 Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, zpracovatel bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku prošetření stížnosti a přijatých opatřeních vyrozumí stěžovatele.

## **čl. 10**

### **Lhůty k vyřízení stížnosti**

- 10.1. Zpracovatel je povinen stížnost vyřídit bezodkladně, nejpozději však do 60 dnů od doručení příjemci.

- 10.2. Lhůtu 60 dnů pro vyřízení stížnosti dle správního řádu lze překročit pouze v případě, že si v jejím průběhu nemohl zpracovatel opatřit podklady potřebné k vyřízení stížnosti. O této skutečnosti musí být stěžovatel bezodkladně vyrozuměn.
- 10.3. Stěžovatel má právo nahlížet do spisu týkajícího se předmětné stížnosti. Zpracovatel odmítne nahlédnout do části spisu, která obsahuje osobní údaje dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, utajované informace dle příslušného správního předpisu a skutečnosti, na něž se vztahuje státem uložená nebo uznaná povinnost mlčenlivosti.

## **čl. 11**

### **Přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti dle správního řádu**

- 11.1. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příjemce nebo zaslal příjemci, nebyla řádně vyřízena, je oprávněn požádat nadřízený správní orgán o prošetření způsobu vyřízení předmětné stížnosti.

## **Část třetí**

### **Závěrečná ustanovení**

- 12.1 Postup při přijímání a vyřizování petic a stížností v této směrnici výslovně neupravený se řídí ustanoveními zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 500/2004 Sb. správní řád.
- 12.2 Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- 12.3 Touto směrnicí se ruší Směrnice pro přijímání a vyřizování petic, stížností, ostatních podání a podnětů a podání Veřejného ochránce práv ze dne 21.08.2007.

V Dobřanech dne 29.05.2012

Bc. Marek Sýkora v. r.  
starosta města Dobřany