

# Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, podnětů a podání

## Čl. I.

### Úvodní ustanovení

1. Tato pravidla upravují postup pro přijímání, evidování a vyřizování petic, stížností, podnětů a podání, přijímaných Městským úřadem Kynšperk nad Ohří a byla schválena Radou města Kynšperk nad Ohří dne 23.01.2008, usnesením č. 11/2008 v souladu s ust. § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, ust. § 7 a § 8 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním (dále jen „zákon o právu petičním“), ust. § 16 odst. 2 písm. g) zákona o obcích a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“).

2. Peticí se rozumí podání nebo stížnost fyzických a právnických osob ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu podle zákona o právu petičním, spadající do působnosti města a jeho orgánů.

3. Stížností se rozumí podání fyzické nebo právnické osoby (dále jen „stěžovatel“), směřující proti postupu, činnosti nebo nečinnosti orgánů města nebo jejich členů či zaměstnanců, jímž se stěžovatel domáhá ochrany svých práv, právem chráněných zájmů, nebo kterou upozorňuje na konkrétní nedostatky, zejména na porušování právních předpisů.

4. Za stížnost se nepovažují podání soukromoprávního charakteru ve věcech občanskoprávních, obchodně právních a pracovněprávních, která jsou předmětem jednání u příslušného soudu.

5. Opakovanou stížností je podání, které stěžovatel vyjadřuje nespokojenost se způsobem vyřízení své předchozí stížnosti stejného obsahu a významu, případně se jinou formou nebo způsobem domáhá dosažení téhož cíle, který byl obsahem předchozího podání.

6. Anonymním podáním je takové, ze kterého není zřejmá identifikace podatele. Z podání musí být patrné, kdo jej činí, které věci se týká a co se navrhuje. ( § 37 odst. 2 správního řádu)

- a) fyzická osoba uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování ( § 19 odst. 3 správního řádu).
- b) V souvislosti s podnikatelskou činností uvede fyzická osoba jméno a příjmení, popřípadě dodatek odlišující osobu podnikatele nebo druh podnikání, identifikační číslo a adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo jiné zákonem upravené evidenci jako místo podnikání, popřípadě jinou adresu pro doručování.
- c) Právnická osoba uvede v podání svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo nebo podobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování.

Podání dále musí obsahovat označení správního orgánu, jemuž je určeno a další náležitosti, které stanoví zákon, jméno, příjmení, datum narození a adresu trvalého pobytu a podpis osoby, která je činí.

7. Pro účely tohoto vnitřního předpisu se:

- a) stížností považuje též jiný podnět nebo podání, jehož obsah se týká činnosti města a jejich orgánů
- b) starostou města se rozumí starosta města Kynšperk nad Ohří

- c) místostarostou se rozumí místostarosta města Kynšperk nad Ohří
- d) zastupitelstvem města se rozumí Zastupitelstvo města Kynšperk nad Ohří
- e) radou města se rozumí Rada města Kynšperk nad Ohří
- f) městským úřadem se rozumí Městský úřad Kynšperk nad Ohří
- g) odbory se rozumí odbory Městského úřadu Kynšperk nad Ohří
- h) zaměstnanci se rozumí zaměstnanci zařazení do Městského úřadu Kynšperk nad Ohří

## Čl. II.

### Přijetí a evidence

1. Veškerá podání */petice, podněty, oznámení, stížnosti/* se přijímají v podatelně městského úřadu každý pracovní den po celou pracovní dobu. Činí se u věcně a místně příslušného správního orgánu a podání je učiněno dnem, kdy tomuto orgánu došlo (§ 37 odst. 6 správního řádu). **Podání se posuzuje podle obsahu, ne podle názvu nebo označení ( § 37 odst. 1 správního řádu).**
2. Petici i stížnost je povinen přijmout rovněž každý odbor městského úřadu.
3. Každé podání se vhodným způsobem potvrdí */podacím razítkem, popisem na stejnopisu apod./*.
4. V případě ústního podání, sepíše se o podání protokol ve dvojím vyhotovení, který bude obsahovat náležitosti uvedené v čl. I., bod 6. Jedno vyhotovení si ponechá podatel */stěžovatel/*, druhé vyhotovení předá zaměstnanec odboru správnímu a sociálnímu */ viz § 175 odst. 3 správního řádu)*
5. Evidenci petic a stížností převzatých z podatelny, mimo podatelnu nebo vzniklé z podání učiněného ústně, elektronickou poštou na MěÚ Kynšperk nad Ohří se zapisují do **centrální evidence stížností a evidence petic**, které vede odbor správní a sociální .
6. Podatelna, odbory a zaměstnanci jsou povinni bezodkladně předat všechna došlá podání */petice, stížnosti, oznámení/* odboru sociálnímu a správnímu k evidenci.
7. Nepatří-li petice do působnosti města nebo jeho orgánů, postupuje v souladu se zákonem o právu petičním.
8. Nepatří-li podání do působnosti města nebo jeho orgánů, postupuje se dle správního řádu. ( § 42, 43, 44, 45 46 správního řádu a následující)
9. Stížnosti v samostatné působnosti se řeší v souladu s ust. § 16 odst. 2 písm. g) zákona o obcích
10. Stížnosti v přenesené působnosti se řeší dle správního řádu
11. Stížnosti dotčených osob proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu se řeší dle ust. § 175 správního řádu */vždy příslušný představený oprávněné úřední osoby nebo úřední osoby v konkrétním správním řízení/*, stížnosti na nevhodné chování úředníků-zaměstnanců se řeší dle jednotlivých ustanovení správního řádu.
12. Podatelna, odbory městského úřadu a zaměstnanci městského úřadu jsou povinni bezodkladně předat všechny došlé stížnosti a petice odboru sociálnímu a správnímu.
13. Nepatří-li petice do působnosti města nebo jeho orgánů, postupuje se v souladu se zákonem o právu petičním.
14. Nepatří-li stížnost do působnosti města nebo jeho orgánů, postupuje se dle správního řádu ( § 42, 43, 44, 45, 46 a následujících správního řádu, včetně vyrozumění podatele */stěžovatele/*
15. V případě pochyb, zda se jedná o stížnost, posoudí náležitosti podání odbor správní a sociální nebo **rozhodne tajemník městského úřadu o příslušnosti a způsobu vyřízení.**

### **Evidenci stížností:**

Evidenci přijatých stížností vede Městský úřad Kynšperk nad Ohří v písemné a elektronické podobě a obsahuje:

- a) číslo jednací,
- b) datum přijetí stížnosti */nemusí být totožné s datem podání/*,
- c) jméno, příjmení případně jména a příjmení nebo název a místo trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele, případně adresa pro doručování,
- d) označení orgánu, který stížnost postoupil,
- e) předmět stížnosti
- f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část postoupena k vyřízení,
- g) vyhodnocení důvodnosti stížnosti;
- h) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení

## **Čl. IV.**

### **Vyřizování stížností**

- a) Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména dle ust. § 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 ust. § 5 a § 11.
- c) Při vyřizování stížností se obdobně použije § 14 správního řádu /viz § 154 správního řádu) a postupy podle části první, druhé, čtvrté a páté správního řádu

#### **1. Příslušnost k vyřízení:**

- a) stížnosti adresované starostovi, vyřizuje a podepisuje starosta, případně rozhodne, komu vyřízení stížnosti uloží,
- b) stížnosti adresované místostarostům vyřizuje a podepisuje příslušný místostarosta dle jemu svěřené působnosti, případně rozhodne, komu vyřízení stížnosti uloží,
- c) stížnosti adresované zastupitelstvu města nebo radě města vyřizuje v souladu se zákonem o obcích starosta nebo místostarosta dle jemu svěřené působnosti, případně jiný pověřený člen zastupitelstva města nebo rady města spolu s příslušným odborem,
- d) stížnost na postup zaměstnance */netýká se stížnosti na oprávněnou úřední osobu dle ust. § 175 správního řádu/* vyřizuje vedoucí odboru, stížnost na vedoucího odboru vyřizuje tajemník městského úřadu, stížnost na tajemníka městského úřadu vyřizuje starosta, přiměřeně se použijí jednotlivá ustanovení správního řádu */dodržování zásad správního řádu/*
- e) obecně pojatou stížnost adresovanou městskému úřadu vyřizuje příslušný vedoucí odboru
- f) v případě stížnosti, která poukazuje z věcného hlediska na problematiku týkající se více odborů, určí vedoucí odboru sociálního a správního v souladu s organizačním řádem, který odbor bude stížnost vyřizovat, přičemž ostatní

odbory jsou povinny při vyřizování stížnosti spolupracovat , v případě kompetenčního sporu, rozhodne tajemník

- g) anonymní stížnost se vyřizuje v souladu se správním řádem dle čl. I. bod. 6 těchto pravidel
  - h) stížnosti, které svým obsahem spadají do kompetence výboru zastupitelstva města se postoupí příslušnému výboru k vyřízení.
2. Stížnosti dle ust. § 16 odst. 2 písm. g) zákona o obcích, i stížnosti dle správního řádu jsou vyřizovány bezodkladně, nejpozději ve lhůtě do 60 dnů. Podle správního řádu nelze lhůtu stanovenou k vyřízení, prodloužit. U stížnosti dle správního řádu se zakládá spisový materiál dle ust. § 17 správního řádu.
  3. Stížnost nesmí být vyřizována tím, proti komu směřuje.
  4. Stížnost v soukromoprávní sféře je nutno klasifikovat dle zákona o obcích jako oprávněnou, částečně oprávněnou nebo neoprávněnou a dle správního řádu jako důvodnou, částečně důvodnou nebo nedůvodnou. U oprávněných a důvodných stížnostech musí být uveden způsob vyřízení a jaká byla přijatá opatření k nápravě. O vyřízení stížnosti dle zákona o obcích a správního řádu se písemně stěžovatel vyrozumí jen pokud o to výslovně požádá, dle ust. § 175 odst. 5 spr. řádu musí být vyrozuměn písemně vždy prokazatelným způsobem */do vlastních rukou na dodejku/*. Současně se uvedou použité právní předpisy.
  5. Je-li navrženo opatření k nápravě, je povinností zpracovatele stížnosti sledovat, zda je toto opatření řádně splněno a vyvozovat důsledky proti osobám, které jsou zodpovědné za jeho plnění. O splnění opatření se učiní záznam do spisu. Stěžovatel se informuje.
  6. Stížnost je vyřízena okamžikem , kdy jsou splněna potřebná opatření k nápravě a vyřízení stížnosti je předáno k doručení.
  7. V případě, že je podána stížnost opakovaná, ve stejné věci nebo ze stejného důvodu, nebo ve stejné věci jiným stěžovatelem a tato byla již vyřízena, není nutno znovu prošetřovat, stěžovatel však musí být vyrozuměn o ukončení a výsledku vyřízení této předcházející žádosti.
  8. Anonymní stížnost (dle čl. I. bod 6.), a ze které není zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze toto podání řešit ani dle ust. §§ 42 a následujících správního řádu, **se neprojednává a založí se ad acta**,
  9. Stížnosti duplicitní (opakované) se dále **neprošetřují a neprojednávají**, jsou odloženy ad acta a stěžovatel se vyrozumí pouze jednou.
  10. Za vyřízení stížnosti je zodpovědná osoba dle Čl. IV, bod 1.
  11. Stížnosti proti nevhodnému chování nebo nesprávnému postupu se vyřizují dle ust. § 175 a podle § 9 a násl. Správního řádu ve správním řízení a dále při vydávání sdělení, osvědčení, vyjádření či ověřovací činnosti, což vyplývá z ust. § 177 odst. 2 správního řádu.

## Čl. V.

### Vyřizování petic

V souladu s ústavním zákonem č. 2/1993 Sb., listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů, čl. 18 odst. 1 je petiční právo zaručeno a při podání a vyřizování petic se pak postupuje podle zákona o právu petičním.

1. Petice se označí číslem jednotné evidence vedené odborem sociálním a správním a pod tímto číslem se vede do konečného vyřízení.

2. Petice musí mít náležitosti podle zákona o právu petičním:
  - a) musí být v písemné formě
  - b) obsah musí mít charakter žádosti, návrhu či stížnosti ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, spadajícího do působnosti města nebo jeho orgánů
  - c) musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení, bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, musí být uvedena jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn za členy výboru ve věci petice zastupovat.
3. V případě pochyb, zda se jedná o petici, posoudí náležitosti podání odbor sociální a správní městského úřadu.
4. O přijetí petice je informován starosta, místostarostové nebo rada města.
5. Příslušnost k vyřízení petic:
  - a) petice adresované městu, starostovi, místostarostům, zastupitelstvu města nebo radě města vyřizuje starosta nebo místostarosta dle jemu svěřené působnosti;
  - b) ostatní petice vyřizuje vždy příslušný odbor ve své působnosti;
6. Po přijetí petice je nutno posoudit její obsah a do 30 dnů písemně odpovědět tomu, kdo ji podal, nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi musí být uvedeno stanovisko k petici a způsob jejího vyřízení.
7. Odpověď na petici schvaluje rada města.
8. Odpověď na petici adresovanou zastupitelstvu města je dána na vědomí zastupitelstvu města.
9. Za projednání a vyřízení petice
  - a) dle odst. 5 písm. a) je zodpovědný starosta, nebo příslušný místostarosta
  - b) odst. 5 písm. b) je zodpovědný příslušný vedoucí odboru
10. V případech touto směrnicí neupravených se bude postupovat v souladu s usnesením předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb., listina základních práv a svobod a zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, oba ve znění pozdějších předpisů.

## Čl. VI. Závěrečná ustanovení

1. Účinností těchto pravidel se ruší Pravidla pro přijímání, vyřizování a evidenci petic u města Kynšperk nad Ohří ze dne 20.11.2002 a Pravidla pro přijímání, vyřizování a evidenci stížností u města Kynšperk nad Ohří ze dne 03.12.2002  
Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 01.02.2008



René Bolvari  
starosta

