



SMĚRNICE Č. 41
stanovující pravidla
pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Vypracoval:	Mgr. Lukáš Hrabovský
Kontroloval:	Jitka Holeschová
Vydává:	Rada města Kravaře
Datum vydání:	03. 07. 2019
Účinnost od:	01. 08. 2019

Hlava I.

Vymezení pojmů

Čl. 1

Petice

1. Peticí se rozumí takové podání, kterým se občané (fyzické osoby) obrací na orgány města Kravaře (dále jen „orgány města“), tj. zastupitelstvo města, radu města, starost(k)u města a městský úřad, ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti výše uvedených orgánů. Při vyřizování petic se postupuje podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů. Právníkové osoby mohou petiční právo vykonávat jen tehdy, pokud je to v souladu s cíli jejich činnosti.
2. Petice nesmí vyzývat k porušování Ústavy, ústavních zákonů, zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, náboženské vyznání, politické nebo jiné smýšlení a sociální postavení nebo k podněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti. Peticí nelze zasahovat do nezávislosti soudní moci.
3. Orgány města jsou povinny petici přijmout. Z práva podat petici však neplyne subjektivní právo na to, aby petici bylo obsahově vyhověno.
4. Petice musí mít písemnou formu a musí splňovat náležitosti stanovené zákonem:
 - a. Pod peticí musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává;
 - b. Podává-li petici petiční výbor, musí petice obsahovat jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat;
 - c. Petici lze orgánu města podat pouze v originále, případně úředně ověřenou kopií;
 - d. Občan, který petici podpoří, uvede na podpisový arch své jméno, příjmení, bydliště a vlastnoruční podpis;
 - e. Neobsahují-li podpisové archy text petice, 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.

Čl. 2

Stížnost

1. Stížností se rozumí písemné podání, jímž se fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterými upozorňují na

nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti výše uvedených orgánů města, kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu. Za stížnost se pro účely této směrnice považují:

- a. Stížnost proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu ve smyslu ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, neposkytuje-li zákon jiný prostředek ochrany (viz čl. 7 této Směrnice);
 - b. Ostatní stížnosti, podněty a oznámení, žádosti či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města.
2. Stížností podle této směrnice není:
- a. řádný nebo mimořádný opravný prostředek proti rozhodnutí správního orgánu;
 - b. podání, na jejichž vyřizování se vztahují zvláštní procesní předpisy a jež jsou právním jednáním v civilním, trestním, pracovněprávním či jiném řízení;
 - c. podání mající charakter prostého nesouhlasu, dotazu, žádosti či prosby;
 - d. stížnost orgánů veřejné správy nebo soudů obsahující upozornění na nesprávnou činnost nebo nečinnost jiných orgánů veřejné správy, pokud se taková stížnost nevztahuje ke stížnosti již městským úřadem evidované;
3. Stěžovatel má právo požadovat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno.
4. Petice i stížnosti lze zaslat městskému úřadu prostřednictvím datové schránky města Kravaře, pokud tomu nebrání povaha dokumentu, dále pokud není dokument doručován na místě a pokud má původce petice či stížnosti zpřístupněnu svou datovou schránku.
5. Dokument doručený prostřednictvím datové sítě do datové schránky nemusí obsahovat zaručený elektronický podpis u fyzické či právnické osoby; podmínku zaručeného elektronického podpisu musí splňovat datové zprávy zaslané orgány veřejné moci. Pro vyloučení všech pochybností se výslovně uvádí, že dokument zaslaný emailem bez zaručeného elektronického podpisu musí být doplněn písemným podáním do 5 dnů.

Hlava II.

Petice

Čl. 3

Určení podacích a evidenčních míst

1. Podacím místem pro podání petice je podatelna městského úřadu a datová schránka města Kravaře. Podací místo petici zaeviduje ve spisové službě a originál dokumentu předá evidenčnímu místu.
2. Evidenčním místem podaných petic je Odbor vnitřních věcí a obecní živnostenský úřad.
3. Evidence přijatých petic vedená evidenčním místem obsahuje následující údaje:
 - a. číslo jednací;
 - b. pořadové číslo petice;
 - c. datum podání (převzetí, doručení);
 - d. jméno, příjmení a adresu podatele, případně zástupce petičního výboru;
 - e. předmět petice;
 - f. datum odeslání potvrzení o přijetí petice;
 - g. komu byla tato petice předána k vyřízení;
 - h. datum vyřízení petice.
4. Evidenční místo petic eviduje:
 - a. originál přijaté petice;
 - b. kopii potvrzení o přijetí petice;
 - c. kopie všech dokumentů poskytnutých zpracovatelem mající vztah k petici;
 - d. kopii odpovědi na přijatou petici;
 - e. vyjádření zpracovatele ke způsobu vyřízení a vypravení odpovědi na přijatou petici, pokud tyto skutečnosti nejsou evidentní z předložené kopie odpovědi.

Čl. 4

Příjem a proces vyřizování petic

1. Příjemcem petice adresované:
 - a. zastupitelstvu města nebo starostovi města, je starost(k)a;
 - b. radě města, je starost(k)a;
 - c. tajemníkovi městského úřadu nebo městskému úřadu, je tajemník.
2. Není-li na petici označen konkrétní orgán města, kterému je petice určena, je příjemcem petice starost(k)a.

3. Podací místo petici zaeviduje, předá ji evidenčnímu místu a kopii petice postoupí k vyřízení příjemci, případně tomu odboru městského úřadu, do jehož působnosti předmět petice patří, nebo který byl k vyřízení petice určen příjemcem petice.
4. Evidenční místo petic kopii obdržené petice neprodleně předá na vědomí starostovi, případně místostarostovi, a tajemníkovi, a to e-mailem. V případě, že petice byla adresována zastupitelstvu města nebo radě města, odbor městského úřadu příslušný k vyřízení petice neprodleně informuje radu města o obsahu obdržené petice a o způsobu a době vyřízení. Informace o obsahu a způsobu vyřízení petice adresované zastupitelstvu bude zařazena do programu nejbližšího zasedání zastupitelstva města Kravaře.
5. Pokud odbor, kterému byla petice postoupena k vyřízení, usoudí, že petice nepatří do působnosti orgánů města, petici do 5 dnů postoupí věcně příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal, a zároveň evidenční místo petic.
6. Odbor, kterému byla postoupena petice k vyřízení, je povinen obsah petice posoudit a do 30 dnů odpovědět písemně nebo prostřednictvím datové schránky tomu, kdo ji podal nebo osobě, která zastupuje petiční výbor. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Odpověď podepíše buď příslušný příjemce petice, nebo vedoucí toho odboru, který petici vyřizoval. Všichni referenti, zúčastnění na vyřizování petice, jsou povinni si poskytnout vzájemnou součinnost.
7. Odbor, kterému byla postoupena petice k vyřízení, neprodleně informuje evidenční místo petic o době a způsobu vyřízení petice, a to předáním kopie vyřizujícího dokumentu.

Hlava III.

Stížnosti

Čl. 5

Určení podacích a evidenčních míst

1. Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna městského úřadu, podacím místem pro podání stížnosti elektronickou poštou je elektronická podatelna městského úřadu a podacím místem pro podání stížnosti prostřednictvím datové schránky je datová schránka města Kravaře.
2. Podacími místy pro podání ústní stížnosti jsou odbory městského úřadu. Pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, o podání ústní stížnosti se sepíše záznam. Záznam se sepíše rovněž v případě, že vyřízení věci nenáleží do působnosti městského úřadu a stěžovatel na sepsání záznamu trvá. Při vyhotovení záznamu se

použije vzor uvedený v příloze této směrnice. Záznam podepíše osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který záznam pořídil a ostatní účastníci jednání. Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Takový požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu. Anonymní podání však není možné učinit ústně.

3. Stížnost nelze podat telefonicky.
4. Evidenčním místem podaných stížností je Odbor vnitřních věcí a obecní živnostenský úřad.

Čl. 6

Příjem a proces vyřizování stížností

1. Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Podání stížností nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
2. Příjemcem stížnosti adresované:
 - a. zastupitelstvu města a starostovi města je starost(k)a;
 - b. radě města je starost(k)a nebo místostarosta města, do jehož oblasti působnosti stížnost spadá;
 - c. městskému úřadu je tajemník městského úřadu;
 - d. směřuje-li stížnost proti určité osobě, je příjemcem stížnosti nadřízený této osoby;
 - e. směřuje-li stížnost proti vedoucímu odboru, je příjemcem stížnosti tajemník městského úřadu;
 - f. není-li na stížnosti označen konkrétní orgán města, kterému je stížnost určena, předává se tajemníkovi, který ji postoupí orgánu příslušnému k vyřízení.
3. Přijetí stížnosti je nutno stěžovateli písemně potvrdit. Potvrzení o přijetí stížnosti zasílá evidenční místo do 10 dnů ode dne doručení stížnosti, a to prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, případně prostřednictvím datové schránky. Potvrzení o přijetí stížnosti se nezasílá:
 - a. u stížností podaných ústně nebo doručených osobně;
 - b. pokud je stížnost v plném rozsahu vyřízena do 10 dní od jejího přijetí;

- c. pokud byla stížnost zaslána na adresu elektronické podatelny (e-podatelná zasílá automatické sdělení o přijetí podání; v případě absence zaručeného elektronického podpisu je podatel vyzván evidenčním místem, aby tento nedostatek ve lhůtě do 5 dnů odstranil, pokud tak neučiní, bude stížnost odložena.
 - d. pokud byla stížnost městskému úřadu postoupena k vyřízení jiným správním orgánem.
4. Podací místo stížnost zaeviduje a kopii stížnosti postoupí k vyřízení tomu odboru městského úřadu, do jehož působnosti předmět stížnosti patří, nebo který byl určen příjemcem stížnosti. Poté originál stížnosti předá evidenčnímu místu. Stížnost proti nevhodnému chování úředních osob předá evidenční místo k vyřízení příslušnému vedoucímu odboru, stížnosti na jednání vedoucích odborů předá tajemníkovi městského úřadu. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení tomu zaměstnanci, proti němuž směřuje, avšak mu musí být nadřízeným umožněno vyjádřit se ke skutečnostem ve stížnosti uvedeným. Všichni referenti, zúčastnění na vyřizování stížnosti jsou povinni si poskytnout vzájemnou součinnost.
5. Evidence stížností vedená evidenčním místem obsahuje následující údaje:
- a. číslo jednací;
 - b. pořadové číslo;
 - c. datum podání (převzetí, doručení);
 - d. jméno, příjmení a adresu stěžovatele;
 - e. předmět stížnosti;
 - f. datum odeslání potvrzení o přijetí stížnosti;
 - g. údaj o převzetí stížnosti vyřizujícím;
 - h. datum vyřízení stížnosti;
 - i. vyhodnocení stížnosti (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná).
6. Evidenční místo stížností eviduje:
- a. originál přijaté stížnosti;
 - b. kopie potvrzení o přijetí stížnosti;
 - c. kopie všech dokumentů mající vztah k šetřené stížnosti;
 - d. kopie odeslané odpovědi;

- e. vyjádření zpracovatele ke způsobu vyřízení a vypravení odpovědi na stížnost, pokud tyto skutečnosti nejsou evidentní z předložené kopie odpovědi.
7. Příslušné odbory jsou povinny věc prošetřit a nejpozději do 60 dnů stěžovateli zaslat sdělení o vyřízení stížnosti. Kopii sdělení jsou příslušné odbory povinny předat evidenčnímu místu stížností na vědomí. Ve sdělení se uvede, co bylo šetřením zjištěno, popř. jaká opatření k nápravě v rámci své působnosti odbor uložil, dále zda byla stížnost, resp. její jednotlivé části, vyhodnoceny jako důvodné, částečně důvodné nebo nedůvodné.
 8. 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 rovněž na vědomí evidenčnímu místu stížností. Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížností nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů. Před jejím uplynutím zašle příslušný odbor stěžovateli sdělení aktuálních informací o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti. Kopii tohoto sdělení zašle rovněž na vědomí evidenčnímu místu stížností.
 9. Pokud vyřízení stížnosti, případně její části, nenáleží do působnosti městského úřadu, evidenční místo tuto stížnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 dnů, postoupí věcně příslušnému orgánu, pokud tak bylo učiněno z neznalosti stěžovatele. O tomto postupu evidenční místo stěžovatele uvědomí. Na výslovnou žádost stěžovatele je evidenční místo povinno vrátit stěžovateli zaslané materiály, s výjimkou písemností obsahujících samostatný text stížnosti. V odůvodněných případech může být stížnost vrácena evidenčním místem přímo stěžovateli.
 10. 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 podání o nové skutečnosti. O tomto postupu evidenční místo stěžovatele uvědomí.
 11. Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že záležitostí se zabývají orgány činné v trestním řízení, nebo že ve věci probíhá občanskoprávní, pracovněprávní, příp. jiné soudní řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost odborem příslušným k vyřízení stížnosti písemně sdělena.
 12. Anonymní stížnosti se šetří, pouze pokud jsou adresné a konkrétní. Na šetření se vztahují postupy uvedené v této směrnici s tím, že vzhledem k anonymitě stěžovatele příslušné odbory výsledek šetření pouze založí do spisu a kopii zašlou na vědomí evidenčnímu místu.

Čl. 7

Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle správního řádu

1. Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, se řeší podle ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.
2. Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání ve smyslu ustanovení § 37 správního řádu, pomůže evidenční místo 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.
3. Lhůtu pro vyřízení stížnosti podle čl. 6 odst. 7 této směrnice je možno překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
4. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u městského úřadu jako správního orgánu, který příslušné správní řízení vede, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení stížnosti. Městský úřad je povinen takovou žádost, pokud byla městskému úřadu adresována, nadřízenému orgánu neprodleně postoupit a stěžovatele o tomto postupu informovat.

Hlava IV.

Přechodná a závěrečná ustanovení

Čl. 8

Lhůty

1. Lhůty uvedené v této směrnici vztahující se k vyřizování peticí a stížností počínají běžet dnem následujícím po dni jejich doručení.
2. Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.

Čl. 9

Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

1. Městský úřad Kravaře prostřednictvím Odboru vnitřních věcí a obecní živnostenský úřad informuje Radu města Kravaře jedenkrát ročně o počtu a způsobu vyřízení přijatých petic a stížností.

2. Tato směrnice byla přijata na 14 schůzi Rady města Kravaře usnesením č. 14.121 ze dne 03. 07. 2019 v souladu s ustanovením § 102 odstavce 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění a nabývají účinnosti dnem následujícím po jejím schválení Radou města Kravaře.
3. Dnem nabytí účinnosti této Směrnice se ruší směrnice č. 41 Pravidla pro vyřizování petic a stížností, která byla vydána Radou města Kravaře dne 20. 3. 2013 a nabyla účinnosti ke dni 21. 3. 2013.

Mgr. Monika Brzesková,
starostka