

# PRAVIDLA MĚSTA RAKOVNÍKA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTŮ A PETIC

## Čl. I.

### Obecná ustanovení

1. Tato směrnice je vydávána na základě § 102, odst. 2, písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), v platném znění.
2. Veškeré orgány města jsou povinny přijímat a včasné a správně vyřizovat stížnosti, oznámení a podněty ze strany fyzických i právnických osob. Každý v zákoně č. 85/1990 Sb., o právu petičním, uvedený subjekt má právo obracet se na orgány města se žádostmi návrhy a stížnostmi ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti těchto orgánů (dále jen „petice“).
3. Stížností je každé podání, které směřuje k ochraně práv a oprávněných zájmů subjektu podání nebo proti postupu orgánu města, popř. konkrétního zaměstnance, útvaru atp. v rámci samostatné působnosti města. Orgánem města se pro účely této směrnice považují zastupitelstvo města, rada města, starosta (místostarosta), městský úřad, městská policie, organizační složka.
4. Písemné podání, jehož obsahem je stížnost nebo petice přijímají veškeré útvary MěÚ, organizační složka, městská policie. Útvarem MěÚ se pro účely těchto zásad rozumí veškeré odbory, kancelář tajemníka úřadu (dále jen „kancelář“) a podatelna MěÚ (dále jen „podatelna“). Takové podání dotčený útvar, organizační složka, městská policie v tentýž den, není-li to možné nejdéle následující pracovní den, předloží do podatelny, pokud nebylo podáno přímo do podatelny, která ji zaeviduje a poté předloží kanceláři, která vede centrální evidenci stížností petic a sleduje jejich vyřizování.
5. Ústní stížnost příslušný zaměstnanec útvaru ihned vyřídí tím, že poskytne oznamovateli vysvětlení a poučení ve smyslu těchto pravidel. Není-li takové vyřízení oznamovatelem akceptováno, sepíše obsah stížnosti po předložení průkazu totožnosti oznamovatele formou záznamu.
6. Stížnost a petice jsou podány dnem, kdy je obdržel příslušný útvar MěÚ, popř. kdy došlo k jejich sepsání (formou záznamu). Ze **stížnosti** musí být zřejmé komu je určena, čeho se týká a kdo ji činí. Musí v ní být uvedeno jméno a příjmení oznamovatele, datum narození a plná adresa bydliště. Právnická osoba uvede svůj název nebo obchodní firmu, statutární orgán, identifikační číslo a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování. (Fyzická nebo právnická osoba je dále označována jako oznamovatel).
7. Mimo ústního podání je podání možné učinit písemně, v případě elektronického podání přes datové schránky nebo prostřednictvím elektronické podatelny se zaručeným elektronickým podpisem. Podání učiněná jiným způsobem musí být do tří dnů potvrzena způsobem uvedeným v předcházející větě.
8. Neobsahuje-li stížnost v bodu 6 uvedené údaje s výjimkou data narození, odloží se.
9. Nespadá-li stížnost nebo petice do působnosti orgánů města, kancelář ji postoupí do 5ti dnů příslušnému státnímu orgánu, popř. jinému subjektu, do jehož působnosti věc náleží, nebo věc odloží, pokud se takový subjekt nepodaří zjistit. O postoupení kancelář oznamovatele vždy vyrozumí.
10. Speciálním případem stížnosti je stížnost podaná ve smyslu ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. Na podání a způsob vyřízení takové stížnosti se nevztahují tato pravidla. Na podání a způsob vyřízení takové stížnosti se vztahuje správní řád včetně postupů dle § 37 cit. zákona (náležitosti podání včetně postupů při jejich odstraňování nedostatků podání).
11. Tato pravidla se nevztahují na řešení pracovněprávních sporů individuální nebo kolektivní povahy a na vyřizování stížností příp. petic v souvislosti s právními úkony v občanskoprávním, obchodněprávním, trestním či jiném řízení.

12. Obsahuje-li podání označené jako stížnost nebo petice podnět, návrh, popř. připomínku, je dotčený orgán povinen takové podání vyhodnotit a zvážit možnosti jeho využití ve své činnosti, zda neposkytuje informace směřující ke zlepšení dosavadního stavu. V tomto smyslu jsou taková podání významným pomocníkem při naplňování jejich působnosti. Jak bylo vyřízeno takové podání se vyrozumívá oznamovatel pouze v případě, že je o to v rámci konkrétního podání oznamovatelem přímo žádáno.

## Čl. II

### Závazný postup při vyřizování stížností a petic

1. Po předložení stížnosti a petice kanceláři je takové podání předáno k vyřízení tomu z útvarů MěÚ, organizační složce, městské policii, popř. orgánu města, jejichž působnosti se dotýká (dále jen „zpracovatel“). Stížnosti týkající se konkrétních osob - zaměstnanců vždy vyřizuje bezprostředně nadřízený zaměstnanec. V případě, že stížnost nebo petice spadá do kompetence rady města nebo zastupitelstva města, je zpracovatelem předávána k projednání formou zprávy v termínech předkládání materiálů těmto orgánům s příslušným návrhem na usnesení. Zprávu zpracovává ten útvar MěÚ, popř. organizační složka nebo městská policie, do jehož působnosti věc náleží. V případě pochybností, kdo je zpracovatelem, rozhodne tajemník. Obdobný postup platí i pro vyřizování petic.
2. Při vyřizování je nutné dodržovat zásadu rychlosti a hospodárnosti.
3. Stížnost popř. petici je nutno urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit. Přitom je nutné se zabývat všemi jejich body.
4. Obsahové náležitosti odpovědi na stížnost jsou tyto:
  - a) stručné uvedení obsahu stížnosti,
  - b) z jakých podkladů bylo při prověření stížnosti vycházeno,
  - c) výsledek šetření tj. popsání zjištěného stavu na základě skutečností uvedených ve stížnosti s uvedením, zda byla stížnost oprávněná či nikoli,
  - d) v případě stížností oprávněných uvedení nápravných opatření s termínem jejich realizace.
5. Obsahové náležitosti odpovědi na petici jsou tyto:
  - a) stručné uvedení obsahu petice,
  - b) z jakých podkladů bylo při prověření petice vycházeno,
  - c) výsledná reakce na petici – obsah stanoviska příslušného orgánu obce k věci uvedené v petici.
6. Stížnost nebo petice se považují za vyřízené dnem odeslání odpovědi oznamovateli, popř. dnem postoupení jinému subjektu. Tím není dotčena povinnost sledovat termíny plnění event. nápravných opatření.
7. Pro vyřízení stížnosti se stanovují tyto lhůty, které se počítají ode dne doručení:
  - a) do 15ti kalendářních dnů u stížnosti, kterou není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě vyjádření, popř. spisového materiálu,
  - b) do 30ti kalendářních dnů v ostatních případech, tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech, o prodloužení lhůty v takovém případě rozhodne starosta města na základě řádně zdůvodněné žádosti zpracovatele s tím, že o takovém rozhodnutí musí být oznamovatel uvědoměn,
  - c) do 60ti dnů, spadá-li stížnost do kompetence rady města,
  - d) do 90ti dnů, spadá-li stížnost do kompetence zastupitelstva města.
8. Pro vyřízení petice, se stanovují tyto lhůty, které se počítají ode dne doručení:
  - a) do 30ti kalendářních dnů,
  - b) do 60ti dnů, spadá-li petice do kompetence rady města,
  - c) do 90ti dnů, spadá-li petice do kompetence zastupitelstva města.
9. Po vyřízení stížnosti nebo petice (viz bod 7 a 8) předá zpracovatel originál textu odpovědi na stížnost nebo petici (včetně všech písemností nutných k vedení evidence) zpět kanceláři a to do 3

dnů od jejího vypravení. Přitom je povinen sdělit kanceláři veškeré údaje nutné k naplnění předepsaných náležitostí z hlediska evidence. Za toto odpovídá dotčený vedoucí útvaru.

10. Opakované podání stížnosti příp. petice neobsahuje-li nové skutečnosti, se odloží a podávající subjekt se o takové skutečnosti efektivním a hospodárným způsobem vyrozumí.
11. Zjistí-li se v průběhu vyřizování stížnosti příp. petice, že ve věci, která je předmětem stížnosti probíhá civilní příp. trestní soudní řízení nebo daňové či jiné správní řízení vyřizování stížnosti či petice se ukončí a podávající subjekt o tom bude prokazatelným způsobem vyrozuměn.

### **Čl. III**

#### **Evidence stížností a petic**

1. Stížnosti a petice podléhají centrální evidenci kanceláři.
2. Centrální evidence **stížností** obsahuje:
  - a) pořadové číslo ve tvaru S 1-x/ 200x, kde S znamená stížnost, číslo před lomítkem pořadové číslo stížnosti od počátku roku a číslice za lomítkem příslušný kalendářní rok,
  - b) jméno, příjmení a adresa oznamovatele,
  - c) datum podání,
  - d) předmět stížnosti,
  - e) datum, kdy byla stížnost předána k vyřízení zpracovateli,
  - f) jméno a příjmení zaměstnance, který stížnost vyřizoval,
  - g) výsledek šetření, tj. stručné popsání zjištěného stavu na základě skutečností uvedených ve stížnosti s uvedením, zda byla stížnost oprávněná či nikoli,
  - h) datum vyřízení, tj. kdy byla odpověď odeslána oznamovateli,
  - i) způsob vyřízení (postoupení, písemná odpověď stěžovateli, odložení)
  - j) event. nápravná opatření s uvedením termínu jejich realizace (stručné popsání konkrétních opatření vedoucích k nápravě zjištěného závadného stavu se stanovením lhůty pro nápravu - stanovovat podle závažnosti zjištění )
  - k) termín splnění nápravných opatření (odpovědnost za hlášení splnění opatření má vedoucí vyřizujícího odboru – útvaru)
  - l) datum, kdy byl originál odpovědi předán kanceláři.

**Poznámka: V případě postoupení nebo odložení evidence obsahuje jen údaje vyplývající z takové okolnosti.**
3. Centrální evidence **petic** obsahuje:
  - a) pořadové číslo ve tvaru P 1-x/ 200x, kde P znamená petice, číslo před lomítkem pořadové číslo petice od počátku roku a číslice za lomítkem příslušný kalendářní rok,
  - b) jméno, příjmení a adresa oznamovatele,
  - c) datum podání,
  - d) předmět petice,
  - e) datum, kdy byla petice předána k vyřízení zpracovateli,
  - f) jméno a příjmení zaměstnance, který petici vyřizoval,
  - g) výsledná reakce na petici,
  - h) datum vyřízení, tj. kdy byla odpověď odeslána oznamovateli.
4. Evidenci nepodléhají stížnosti a petice vyřizované ústně.

### **Čl. IV**

#### **Zprávy o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech**

Kancelář jedenkrát ročně vždy do 01. 03. běžného roku za rok předcházející vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Obsahem zprávy je uvedení počtu stížností doručených

za uplynulý rok, počet vyřízených orgány města, počet postoupených, z počtu vyřízených orgány města uvedení počtu oprávněných, neoprávněných nebo částečně oprávněných. Zpráva se v uvedeném termínu předkládá starostovi města a zakládá do spisovny.

## **Čl. V**

### **Přechodná a závěrečná ustanovení**

1. Stížnosti, petice, oznámení a podněty doručené před účinností této směrnice se vyřídí dle předcházejících pravidel.
2. Tato pravidla ruší pravidla přijaté radou města usnesením č. 185/07 ze dne 08. 03. 2007.