



**Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností
na Městském úřadu Vítkov**

OBSAH

ČÁST I.	ÚVOD	3
Článek 1	Úvodní ustanovení	3
ČÁST II.	PETICE	4
Článek 2	Určení podacích a evidenčních míst	4
Článek 3	Příjem a vyřizování petic	4
ČÁST III.	STÍŽNOSTI	5
Článek 4	Určení podacích a evidenčních míst	5
Článek 5	Příjem a vyřizování stížností	6
Článek 6	Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle správního řádu	7
ČÁST IV	PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	8
Článek 7	Lhůty	8
Článek 8	Ustanovení společná, přechodná a závěrečná	8
PŘÍLOHA	Záznam o ústním podání podle čl. 4 odst. 2 Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností na MěÚ Vítkov	

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností na Městském úřadu Vítkov

ČÁST I. ÚVOD

Čl. 1 Úvodní ustanovení

- (1) Petice je takové podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, jíž se občané obracují na orgány Města Vítkova (dále jen „orgány města“), tj. na zastupitelstvo města (dále jen „zastupitelstvo“), radu města (dále jen „rada“), starostu města (dále jen „starosta“), tajemnici městského úřadu (dále jen „tajemnice“) 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, pokud zvláštní zákon nestanoví jinak.
- (2) Peticí se nesmí zasahovat do nezávislosti soudu. Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů a nebo k násilí nebo hrubé neslušnosti.
- (3) Petici jsou orgány města povinny přijmout. Z práva podat petici však neplyne subjektivní právo na to, aby petici bylo obsahově vyhověno. (rozhodnutí Ústavního soudu č. 21/94 ze dne 23. 6. 1994).
- (4) Petice musí být písemná a musí pod ní být 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 petičního výboru v této věci zastupovat. Podat je nutné originál petice, případně její ověřenou kopii.
- (5) Občan, který petici podpoří, uvede na podpisový arch jméno, příjmení, bydliště a svůj podpis. Pokud podpisové archy neobsahují 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.
- (6) Vzejde-li petice ze shromáždění, musí v ní být dále uvedeno, z jakého shromáždění vzešla a jak byla shromážděním schválena. Petičním výborem se v tomto případě rozumí svolavatel shromáždění.
- (7) Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob obracují na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti výše uvedených orgánů, nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu.

- (8) Za stížnost se pro účely těchto pravidel považují:
- a) stížnosti 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 (dále jen „správní řád“),
 - b) ostatní stížnosti, podněty, oznámení, žádosti či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města.
- (9) Za stížnost ve smyslu těchto pravidel se nepovažuje:
- a) stížnosti orgánů veřejné správy nebo soudů obsahující upozornění na nesprávnou činnost nebo nečinnost jiných orgánů veřejné správy, pokud se takové stížnosti nevztahují ke stížnostem již městským úřadem evidovaným,
 - b) stížnosti na postup orgánů kraje při vyřizování žádosti o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- (10) Anonymní stížnost je stížnost, v níž stěžovatel neuvedl své jméno, příjmení a kontaktní adresu.
- (11) Za hromadnou stížnost se považuje stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro doručování písemností.
- (12) Podle těchto pravidel se postupuje při vyřizování stížností směřujících do oblasti výkonu samostatné i přenesené působnosti města.
- (13) Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno.

ČÁST II. PETICE

Čl. 2

Určení podacích a evidenčních míst

- (1) Podacím místem pro podání petice je podatelna městského úřadu.
- (2) Evidenčním místem podaných petic je odbor vnitřní správy městského úřadu - sekretariát starosty (dále jen „evidenční místo petic“). Evidenční místo petic, v souladu s těmito pravidly a zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, petice eviduje a sleduje jejich vyřizování.

Čl. 3

Příjem a vyřizování petic

- (1) Příjemcem petice adresované:
 - a) zastupitelstvu, radě nebo starostovi je starosta,
 - b) místostarostovi je místostarosta,
 - c) tajemnici nebo městskému úřadu je tajemnice.

- (2) Není-li na petici označen konkrétní orgán města, kterému je petice určena, je příjemcem petice starosta.
- (3) Podatelna, případně příjemce petice, předá neprodleně, nejpozději následující pracovní den po doručení, originál petice k zaevidování evidenčnímu místu petic.
- (4) Evidenční místo petici zaeviduje a originál petice postoupí k vyřízení tomu odboru městského úřadu, do jehož působnosti předmět petice patří nebo který byl určen příjemcem petice.
- (5) Pokud odbor, kterému byla petice postoupena k vyřízení, zjistí, že petice nepatří do působnosti orgánů města, petici do 5 dnů od jejího přijetí podacím místem postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tom jednak toho, kdo petici podal, jednak evidenční místo petic.
- (6) Evidenční místo petic kopii obdržené petice adresované radě nebo zastupitelstvu neprodleně předá na vědomí starostovi, příp. místostarostovi či tajemnici městského úřadu a o obsahu obdržené petice a o způsobu zabezpečení jejího vyřízení starosta neprodleně informuje radu a zastupitelstvo na nejbližší schůzi rady a na nejbližším zasedání zastupitelstva.
- (7) V případě petice adresované zastupitelstvu nebo radě se v odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Odpověď podepíše starosta.
- (8) Odbor, jemuž byla postoupena petice k vyřízení, je povinen obsah petice posoudit a do 30 dnů písemně odpovědět 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.
- (9) Odbor, jemuž byla postoupena petice k vyřízení, neprodleně informuje evidenční místo petic o době a způsobu vyřízení petice a to předáním kopie vyřizujícího dokumentu. O způsobu vyřízení petice informuje rovněž radu a zastupitelstvo na nejbližší schůzi rady a na nejbližším zasedání zastupitelstva.
- (10) Ustanovení čl. 8 odst. 2 těchto pravidel není odstavci 6 a 9 tohoto článku dotčeno.

ČÁST III. STÍŽNOSTI

Čl. 4

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 nebo elektronická adresa kteréhokoli zaměstnance.
- (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 těchto pravidel. Záznam podepíše osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který

záznam pořídil, a ostatní účastníci jednání. Ústní podání anonymní stížnosti není možné, stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Takový požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu.

- (3) Telefonické podání stížnosti není možné.
- (4) Evidenčním místem podaných stížností je odbor správních činností městského úřadu (dále jen „evidenční místo stížností“).

Čl. 5

Příjem a vyřizování stížností

- (1) Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné chráněné zájmy stěžovatele. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- (2) Příjemcem stížnosti adresované:
 - a) zastupitelstvu a starostovi je starosta,
 - b) radě je starosta nebo místostarosta podle toho, do čí oblasti působnosti stížnost spadá,
 - c) místostarostovi je místostarosta,
 - d) tajemnici nebo městskému úřadu je tajemnice,
 - e) odboru městského úřadu je odbor.
- (3) Evidenční místo stížností stížnost zaeviduje a originál stížnosti postoupí k vyřízení tomu, do jehož působnosti předmět stížnosti patří nebo který byl určen příjemcem stížnosti. V případě rozporu, nebo není-li na stížnosti označen konkrétní příjemce stížnosti, určí tajemnice, kdo bude stížnost vyřizovat.
- (4) Stížnosti proti nevhodnému chování vedoucích odborů nebo proti jejich postupu jakožto správního orgánu předá k vyřízení tajemnici. Ostatní stížnosti proti nevhodnému chování zaměstnanců Města Vítkova zařazených do městského úřadu nebo proti jejich postupu jakožto správního orgánu předá k vyřízení příslušnému vedoucímu odboru, do kterého je příslušný zaměstnanec zařazen.
- (5) Přijetí stížnosti je nutno stěžovateli písemně potvrdit. Potvrzení o přijetí stížnosti zasílá evidenční místo stížností do 10 dnů ode dne doručení. 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 městskému úřadu postoupena k vyřízení jiným správním orgánem,
 - d) u stížností zaslaných na adresu elektronické podatelny (elektronická podatelna zasílá automatické sdělení o přijetí podání),
 - e) u stížností zaslaných městskému úřadu na vědomí.
- (6) Příslušné odbory jsou povinny věc prošetřit a do 60 dnů stěžovateli zaslat sdělení o vyřízení stížnosti. Kopii sdělení jsou příslušné odbory povinny zaslat evidenčnímu místu stížností na vědomí. Ve sdělení se uvede, co bylo šetřením zjištěno, popřípadě jaká

opatření k nápravě v rámci své působnosti odbor uložil, dále zda byla stížnost jako celek, respektive její jednotlivé části, oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.

- (7) 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 a tajemnici. Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížnosti nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů. Před jejím uplynutím zašlou příslušné odbory stěžovateli sdělení s aktuálními informacemi o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti. Kopii tohoto sdělení zašlou rovněž na vědomí evidenčnímu místu stížností a tajemnici.
- (8) Pokud vyřízení stížnosti, nebo její části, nenáleží do působnosti městského úřadu, městský úřad tuto stížnost, nebo její část, bez zbytečného odkladu postoupí věcně příslušnému správnímu orgánu. O tomto postupu městský úřad stěžovatele uvědomí.
- (9) Na výslovnou žádost stěžovatele je městský úřad povinen vrátit stěžovateli zaslané materiály, toto se netýká písemností obsahujících samotnou stížnost.
- (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 městský úřad uvědomí stěžovatele.
- (11) Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že se touto věcí zabývají rovněž orgány činné v trestním řízení, nebo že ve věci probíhá správní, soudní, případně jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost městským úřadem písemně sdělena.
- (12) Anonymní stížnosti se šetří pouze, pokud jsou adresné a konkrétní. Na šetření se vztahují postupy uvedené v těchto pravidlech s tím, že vzhledem k anonymitě stěžovatele příslušné odbory výsledek šetření pouze založí do spisu a kopii zašlou na vědomí evidenčnímu místu stížností.
- (13) Při vyřizování hromadných stížností, není-li ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.

Čl. 6

Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 175 správního řádu

- (1) Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu se řeší podle ustanovení § 175 správního řádu a v souladu se správním řádem.
- (2) Lhůtu pro vyřízení stížnosti podle čl. 5 odst. 6 těchto pravidel je možno překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
- (3) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u městského úřadu, jako správního orgánu, který vede řízení, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení stížnosti. Městský úřad je povinen takovou žádost, pokud byla městskému úřadu opět adresována, nadřízenému orgánu postoupit a pisatele o tomto postupu informovat.

- (4) V případě podání hromadné stížnosti se postupuje podle ustanovení § 35 správního řádu.

ČÁST IV. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Čl. 7

Lhůty

- (1) Všechny lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování petic a stížností počínají běžet dnem následujícím po dni doručení.
- (2) Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.

Čl. 8

Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

- (1) Stížnosti podané a neukončené do nabytí účinnosti těchto pravidel, budou počínaje dnem 1. 1. 2011 řešeny podle těchto pravidel.
- (2) Městský úřad informuje radu a zastupitelstvo jedenkrát ročně o počtu a způsobu vyřízení přijatých petic a stížností.
- (3) Tato pravidla stanovila rada usnesením číslo 74/2 ze dne 14. 12. 2010 v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, a nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2011.
- (4) Zrušuje se směrnice č. 1/2006 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností ze dne 10.1.2006.

Ve Vítkově dne 14. 12. 2010.

Ing. Pavel Smolka
starosta

Zdeněk Hegar
místostarosta