

Směrnice o přijímání a vyřizování petic a stížností na městském úřadě v Radnicích

Rada města v Radnicích schválila svým usnesením č. 21/326/2012 ze dne 26.11.2012 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 Radnicích.

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 adresy všech členů tohoto výboru a taktéž jméno a příjmení a adresa 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 v Radnicích. Centrální evidence petic je vedena útvarem tajemníka – v podatelně – a obsahuje:

- 1/ Datum doručení petice
- 2/ Evidenční číslo petice
- 3/ Jméno, příjmení a adresu osoby, která petici podala nebo jméno, příjmení a adresy osob, které tvoří petiční výbor
- 4/ Stručný obsah petice
- 5/ Údaj o tom, kdy a komu byla petice předána k vyřízení
- 6/ Datum a způsob vyřízení petice.

3.2 Nepatří-li petice do působnosti města, útvar tajemníka 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 útvar tajemníka po posouzení obsahu předá příslušnému odboru k vyřízení. Vztahuje-li se podaná petice k činnosti rady města nebo zastupitelstva města, útvar tajemníka 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 útvaru tajemníka.

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, odpověď 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 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 orgánu 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 sepiše o obsahu stížnosti písemný záznam (protokol).

7.3 Stížnosti doručené na podatelnu Městského úřadu v Radnicích, učiněné na jednotlivých odborech MěÚ ústně do protokolu nebo zaslané na elektronickou adresu, se zapisují do centrální evidence stížností, kterou vede útvar tajemníka v elektronické podobě.

7.4 Centrální evidence stížností obsahuje zejména:

1/ Číslo jednací, spisovou značku, pořadové číslo stížnosti

2/ Datum přijetí stížnosti

3/ Jméno (název) stěžovatele, adresu místa trvalého pobytu (adresu sídla), popř. jinou adresu pro doručování

4/ Označení správního orgánu v případě postoupení stížnosti

5/ Předmět stížnosti

6/ Údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, příp. její část přidělena k vyřízení

7/ Vyhodnocení důvodnosti stížnosti

8/ 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 útvar tajemníka 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 útvaru tajemníka 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 útvar tajemníka, kam neprodleně předá kopii usnesení o postoupení stížnosti k založení do spisu stížností.

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 stížností

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. 10/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

V Radnicích dne 26.11.2012

Ing. Jan Altman
starosta města Radnic

