



| | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|
|  | Městský úřad Šternberk | Vydání/změna: 2/0 | List číslo: 1 / 9 |
| | Druh dokumentu: SMĚRNICE SMK | | |
| | Identifikační označení a název: S 42 - 07 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. | | |

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

OBSAH

1. ÚVOD A CÍL
2. DEFINICE POJMŮ A ZKRATKY
3. OBLAST A ROZSAH POUŽITÍ
4. ODPOVĚDNOST A PRÁVOMOC
5. POPIS ČINNOSTI
 - 5.1. VYŘIZOVÁNÍ PETIC
 - 5.2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ
 - 5.3. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ
6. ZÁZNAMY
7. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE
 - 7.1. EXTERNÍ ZÁVAZNÉ DOKUMENTY
 - 7.2. ŘÍDÍCÍ DOKUMENTY
8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
9. PŘÍLOHY

| | FUNKCE | JMÉNO | DATUM | PODPIS |
|------------------|---|-----------------------|------------|--------|
| ZPRACOVAL | tajemník městského úřadu | Ing. Studecká Naděžda | 10.04.2017 | |
| OVĚŘIL | manažer kvality | Ing. Kolářová Marie | 10.04.2017 | |
| SCHVÁLIL | tajemník městského úřadu | Ing. Studecká Naděžda | 24.04.2017 | |
| | Rada města Šternberka dne 24.04.2017 usnesením č. 1844/51 | | | |
| ÚČINNOST | Od 01.05.2017 | | | |

| | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|
|  | Městský úřad Šternberk | Vydání/změna: 2/0 | List číslo: 2 / 9 |
| | Druh dokumentu: SMĚRNICE SMK | | |
| | Identifikační označení a název: S 42 - 07 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. | | |

1. Úvod a cíl

Směrnice stanovuje pravidla orgánů města při přijímání a vyřizování petic a stížností adresovaných Městu Šternberk nebo jeho orgánům v samostatné i přenesené působnosti. Postup přijímání petic a stížností v samostatné působnosti stanovuje v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. m) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, Rada města Šternberka.

2. Definice pojmů a zkratky

2.1. Pojmy

Petice

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.

Stížnost podle správního řádu

Stížností se dle ustanovení § 175, odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen správní řád) rozumí podání 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 ustanovení § 80 správního řádu aj.).


Anonymní stížností se rozumí podání, které neobsahuje údaje podstatné pro identifikaci osoby stěžovatele (tj. jméno, příjmení, adresu místa trvalého pobytu nebo adresu síla u právnické osoby, resp. jinou adresu pro doručování).

Ostatní stížnosti (mimo působnost správního řádu)

Za ostatní stížnosti, které nespádají do působností ustanovení § 175 správního řádu, se považují stížnosti související se samostatnou i přenesenou působností obce, dále podání související výlučně se soukromoprávními úkony (občanskoprávními, obchodně právními, pracovněprávními), které provádějí orgány města při výkonu samostatné působnosti a podání související se vztahy mezi samosprávnými orgány téhož územně samosprávného celku.

Zpracovatel

Vedoucí věcně příslušného odboru, samostatného oddělení, tajemník MěÚ nebo velitel MP.

| | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|
|  | Městský úřad Šternberk | Vydání/změna: 2/0 | List číslo: 3 / 9 |
| | Druh dokumentu: SMĚRNICE SMK | | |
| | Identifikační označení a název: S 42 - 07 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. | | |

2.2. Zkratky

| | | | |
|-----|--|-------|---|
| ZM | Zastupitelstvo města Šternberka | MK | manažer kvality |
| RM | Rada města Šternberka | OdPVV | Oddělení personalistiky a vnějších vztahů |
| MěÚ | Městský úřad Šternberk | ČR | Česká republika |
| T | tajemník MěÚ Šternberk | MP | Městská policie |
| VO | vedoucí odboru (vedoucí samostatného oddělení) | S | starosta |

3. Oblast a rozsah použití


Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Města Šternberka a uvolněné členy ZM.

4. Odpovědnost a pravomoc

Matice dokumentace a odpovědnost

| dokument, činnost | OdPVV | T/S (pro MP) | zpracovatel |
|----------------------------|-------|--------------|-------------|
| evidence petic a stížností | O | I | S |
| vyřízení petice | I | P | O |
| vyřízení stížnosti | I | P | O |

Legenda: P pravomoc, O odpovědnost, S spolupráce, I informace

| | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|
|  | Městský úřad Šternberk | Vydání/změna: 2/0 | List číslo: 4 / 9 |
| | Druh dokumentu: SMĚRNICE SMK | | |
| | Identifikační označení a název: S 42 - 07 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. | | |

5. Popis činnosti

5.1. Vyřizování petic.

5.1.1. Povinné náležitosti petice

Náležitosti petice stanoví příslušná ustanovení zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů. Petice musí být podána v písemné formě. Musí obsahovat jméno, příjmení toho, kdo ji podává. Podává-li petici petiční výbor, je nutno, aby v ní byla uvedena jména, příjmení a bydliště všech členů tohoto výboru a taktéž jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v konkrétní věci zastupovat.

5.1.2. Přijímání petic a jejich evidence

5.1.2.1. Petice přijímá odbor vnitřních věcí - podatelna MěÚ (dále jen podatelna). Centrální evidence petic je vedena na OdPVV a obsahuje:

- datum doručení petice,
- evidenční číslo petice,
- jméno, příjmení a adresu osoby, která petici podala nebo jméno, příjmení a adresy osob, které tvoří petiční výbor,
- stručný obsah petice,
- údaj o tom, kdy a komu byla petice předána k vyřízení,
- datum a způsob vyřízení petice

5.1.2.2. Nepatří-li petice do působnosti města, OdPVV ji bezodkladně, nejdéle však do 5 dnů, postoupí příslušnému jinému orgánu nebo jiné osobě a uvědomí o tomto postupu toho, kdo petici podal.


5.1.3. Postup při vyřizování petic

5.1.3.1. Po zaevidování petice do centrální evidence ji určený zaměstnanec OdPVV, po posouzení obsahu, předá příslušnému vedoucímu zaměstnanci k vyřízení. Vztahuje-li se podaná petice k činnosti rady města nebo zastupitelstva města, zaměstnanec OdPVV ji předá starostovi, který rozhodne o způsobu jejího vyřízení.

5.1.3.2. Vedoucí zaměstnanec, kterému byla petice předána k vyřízení, je povinen písemně odpovědět tomu, kdo ji podal anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru a to do 30 dnů. V písemné odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Kopii písemné odpovědi na petici předá OdPVV.

5.1.3.3. V případě, že k vyřízení petice je třeba delší lhůty než 30 dnů (např. s ohledem na termíny zasedání ZM) upozorní na tuto skutečnost VO písemně toho, kdo petici podal anebo toho, kdo zastupuje členy petičního výboru bezodkladně, nejpozději však do 30 dnů od přijetí petice.

5.1.3.4. 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.

| | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|
|  | Městský úřad Šternberk | Vydání/změna: 2/0 | List číslo: 5 / 9 |
| | Druh dokumentu: SMĚRNICE SMK | | |
| | Identifikační označení a název: S 42 - 07 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. | | |


5.2. Vyřizování stížností

5.2.1. Příjem stížností v působnosti správního řádu, ostatních stížností a jejich evidence

- 5.2.1.1. Stížnosti přijímá podatelna, tím není dotčena povinnost ostatních zaměstnanců města přijímat stížnosti.
- 5.2.1.2. Stěžovatel je oprávněn podat stížnost telefonicky, písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě prostřednictvím e-mailu nebo datovou schránkou.
- 5.2.1.3. Při podání stížnosti ústně přijímá stížnost každý zaměstnanec zařazený do MěÚ, pokud příjemce (správní orgán) stížnost nevyřídí hned, stěžovatele vyslechne a sepiše o obsahu stížnosti písemný záznam (protokol) viz [příloha č. 3](#).
- 5.2.1.4. Všechny stížnosti doručené na podatelnu, na jednotlivé odbory, MP a učiněné na jednotlivých odborech ústně do protokolu, zaslané na elektronickou adresu, datovou schránkou nebo sepsané jednotlivými zaměstnanci na základě ústního nebo telefonického podání se zapisují do centrální evidence stížností, kterou vede OdPVV .
- 5.2.1.5. Centrální evidence stížností OdPVV obsahuje zejména:
 - pořadové číslo stížnosti,
 - datum přijetí stížnosti,
 - jméno (název) stěžovatele, adresu místa trvalého pobytu (adresu sídla), popř. jinou adresu pro doručování,
 - označení správního orgánu (v případě postoupení stížnosti),
 - předmět stížnosti,
 - údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část přidělena k vyřízení,
 - vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
 - datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti

5.2.2. Postup při vyřizování stížností dle správního řádu a ostatních stížností


- 5.2.2.1. Po zavedení stížnosti do centrální evidence předá zaměstnanec OdPVV kopii této stížnosti příslušnému vedoucímu zaměstnanci k vyřízení (dále jen zpracovateli), a to vždy po projednání s tajemníkem MěÚ (v případě MP se starostou).
- 5.2.2.2. OdPVV je povinna předávat kopie stížnosti zpracovateli výhradně prostřednictvím spisové služby a taktéž jejím prostřednictvím přijímat odpovědi na ni.
- 5.2.2.3. Vztahuje-li se stížnost k činnosti rady města nebo zastupitelstva města, je postoupena starostovi, který rozhodne o způsobu jejího vyřízení. Stejný postup bude v případě, je-li stížnost adresována přímo starostovi.
- 5.2.2.4. Je-li stížnost adresována radě města nebo zastupitelstvu města a jsou tyto orgány k dané věci věcně příslušné, předkládá jim zpracovatel návrh na vyřízení stížnosti ke schválení v souladu s příslušnými jednacími řády a směrnici č. S 42-05.

| | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|
|  | Městský úřad Šternberk | Vydání/změna: 2/0 | List číslo: 6 / 9 |
| | Druh dokumentu: SMĚRNICE SMK | | |
| | Identifikační označení a název: S 42 - 07 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. | | |

- 5.2.2.5. Zpracovatel posuzuje stížnost podle obsahu bez ohledu na to, jak je označena.
- 5.2.2.6. 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.
- 5.2.2.7. Je-li z obsahu stížnosti zřejmé, že byla příjemci zaslána pouze na vědomí, provede se její zaevidování s vyznačením této skutečnosti a bez vyznění stěžovatele se uloží na příslušném odboru nebo orgánu.
- 5.2.2.8. Jestliže se stížnost vztahuje k činnosti více odborů, vyhotoví určený zpracovatel stížnosti její rozbor s návrhem řešení. Tento rozbor bude obsahovat stručný popis předmětu stížnosti, subjekt, proti kterému směřuje, příslušná ustanovení platné legislativy a označení správních orgánů, které se věcí zabývaly.
- 5.2.2.9. Jedná-li se o stížnost nebo podání v jehož obsahu je poukázáno na možné korupční jednání zaměstnance města nebo ředitele příspěvkové organizace zřízené městem, je součástí šetření písemné vyjádření dotčeného zaměstnance. V případě důvodné stížnosti informuje zpracovatel tajemníka MěÚ (v případě zaměstnanců města zařazených do MěÚ) nebo starostu (v případě tajemníka, strážníků MP a ředitelů příspěvkových organizací).
- 5.2.2.10. U stížností na jednání a chování zaměstnanců města je zpracovatelem příslušný nadřízený (vedoucí odboru, tajemník nebo starosta). Je nepřipustné, aby stížnost, která je směřována na jednání a chování určitého zaměstnance, byla tímto zaměstnancem vyřizována. Součástí šetření je vždy písemné vyjádření dotčeného zaměstnance.
- 5.2.2.11. 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. Kopii odpovědi na stížnost předá zpracovatel OdPVV bez zbytečného odkladu.
- 5.2.2.12. Není-li příjemce stížnosti věcně příslušný k vyřízení stížnosti nebo její části, zpracovatel bez zbytečného odkladu postoupí tuto stížnost nebo její část věcně příslušnému správnímu orgánu. O postoupení stížnosti nebo její části zpracovatel vyrozumí stěžovatele a centrální evidenci stížností OdPVV.
- 5.2.2.13. Jsou-li příjemci zasílány opakované stížnosti v téže věci, určený zpracovatel po projednání s tajemníkem MěÚ posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, oznámí zpracovatel stížnosti stěžovateli, že neshledal důvod se danou stížností opakovaně zabývat. Pokud i přes toto upozornění stěžovatel dále zasílá opakované stížnosti v téže věci bez uvedení nových skutečností, nebude již zpracovatel stížnosti jejich příjem potvrzovat ani je prošetřovat (odpovídat).

5.2.3. Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě

- 5.2.3.1. 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.

| | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|
|  | Městský úřad Šternberk | Vydání/změna: 2/0 | List číslo: 7 / 9 |
| | Druh dokumentu: SMĚRNICE SMK | | |
| | Identifikační označení a název: S 42 - 07 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. | | |

- 5.2.3.2. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, zpracovatel bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě.
- 5.2.3.3. O výsledku prošetření stížnosti, přijatých opatřeních a lhůtách jejich realizace vyrozumí zpracovatel stěžovatele. V případě stížností dle správního řádu, stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
- 5.2.3.4. U důvodných stížností jsou vedoucí zaměstnanci povinni navrhopvat nebo přijmout vůči podřízeným zaměstnancům opatření podle platných pracovněprávních předpisů. O přijatých či navrhovaných opatřeních informují tajemníka nebo starostu.

5.2.4. Lhůty k vyřízení stížnosti

- 5.2.4.1. Zpracovatel je povinen stížnost dle správního řádu vyřídit bez zbytečných průtahů nejpozději do 60 dnů od doručení příjemci. V případě ostatních stížností činí tato lhůta 30 dnů.
- 5.2.4.2. 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 vyrozuměn.
- 5.2.4.3. Lhůtu 30 dnů u ostatních stížností lze překročit pouze v případě, že si v jejím průběhu nemohl zpracovatel opatřit podklady potřebné k vyřízení stížnosti nebo byl zpracovatel vázán lhůtami zasedání orgánů města. O této skutečnosti musí být stěžovatel bezodkladně vyrozuměn nejpozději však do 30 dnů od doručení stížnosti.

5.2.5. Přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti dle správního řádu

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.


5.3. Společná ustanovení

5.3.1. Podepisování petic a stížností

- 5.3.1.1. Odpovědi na petice podepisuje starosta nebo místostarosta. Odpovědi na stížnosti podepisuje zpracovatel.
- 5.3.1.2. Starosta, místostarosta a tajemník MěÚ podepisují odpovědi na stížnosti v případech, které si vyhradí.

5.3.2. Zpráva o peticích a stížnostech

OdPVV předkládá zprávu o podaných a vyřízených peticích a stížnostech za uplynulý kalendářní rok orgánům města zpravidla ve výroční zprávě města.

| | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|
|  | Městský úřad Šternberk | Vydání/změna: 2/0 | List číslo: 8 / 9 |
| | Druh dokumentu: SMĚRNICE SMK | | |
| | Identifikační označení a název: S 42 - 07 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. | | |

6. Záznamy

Tabulka záznamů vyplývajících z činností a procesů definovaných v této směrnici:

| Identifikace dokumentu | Název dokumentu | Zpracovatel dokumentu | Uložení dokumentu | |
|------------------------|--------------------|-----------------------|-------------------|-------|
| | | | Místo | Doba |
| | Evidence petic | OdPVV | OdPVV | 5 let |
| | Evidence stížností | OdPVV | OdPVV | 5 let |

7. Související dokumentace

7.1. Externí závazné dokumenty

Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č.128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších novelizací

7.2. Řídící dokumenty

S 42-04 Spisový řád MěÚ

8. Závěrečná ustanovení


- 8.1. Dnem 30.04.2017 se ruší 1. vydání směrnice S 42 - 07 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.
- 8.2. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 01.05.2017.

9. Přílohy

Příloha č. 1
Příloha č. 2
Příloha č. 3

Záznam o seznámení
Revizní / změnový list
Záznam stížnosti

formulář F 42-02-01
formulář F 42-02-02
formulář F 42-07-01

| | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|
|  | Městský úřad Šternberk | Vydání/změna: 2/0 | List číslo: 9 / 9 |
| | Druh dokumentu: SMĚRNICE SMK | | |
| | Identifikační označení a název: S 42 - 07 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. | | |

Příloha č. 3

MĚSTO ŠTERNBERK

ZÁZNAM STÍŽNOSTI

| | |
|---|---------------------------|
| Orgán města, kterému je stížnost adresována: | |
| datum přijetí stížnosti | jméno (název) stěžovatele |
| adresa místa trvalého pobytu (adresa sídla) a kontaktní údaje (telefonní číslo, e-mail) | |
| adresa pro doručování (je-li odlišná od místa trvalého pobytu) | |
| předmět stížnosti | |
| Jméno a funkce zaměstnance města, který stížnost sepsal | |
| Datum a podpis zaměstnance města | |
| Datum a podpis stěžovatele | |

F 42-07-01