

Město Černošice
Městský úřad Černošice

Vnitřní předpis č. 12
Pravidla pro přijímání a vyřizování petic
a stížností





	Datum	Jméno, příjmení	Podpis
Zpracoval		Ing. Anna Hrabáková	
Ověřil		Mgr. Jan Louška	
Schválil		Mgr. Filip Kořínek	

Vnitřní předpis v listinné podobě je uložen na útvaru interního auditu.
Schváleno radou města č. 106 dne 16. 12. 2013, č. usnesení R/106/1/2013.
Vnitřní předpis v elektronické podobě je uložen na intranetu MěÚ Černošice.

Záznam o provedení revize

Revize č.	List číslo a bod	Popis změny	Datum revize	Zpracoval	Ověřil a schválil
1	bod 2.2.1, str. 7 odst. 2, 6	doplněn text „nejpozději do 3 dnů“	16.12.2013	Ing. Anna Hrabáková	Mgr. Jan Louška Mgr. Filip Kořínek
	bod 2.2.1, str. 7 odst. 10	doplněn nový odstavec	16.12.2013	Ing. Anna Hrabáková	Mgr. Jan Louška Mgr. Filip Kořínek
	bod 4, str. 9 odst. 3	doplněn nový odstavec	16.12.2013	Ing. Anna Hrabáková	Mgr. Jan Louška Mgr. Filip Kořínek



Záznam o seznámení

Potvrzuji, že jsem se seznámil(a) s vnitřním předpisem č. 12 Města Černošice vydání č. 1.1, Pravidla pro vyřizování petic a stížností, který je uložen na intranetu. Prokazatelně zajistím seznámení všech svých podřízených zaměstnanců s tímto vnitřním předpisem nejpozději do doby jeho nabytí účinnosti.

VÝTISK č.	JMÉNO A PŘÍJMENÍ	NÁZEV ODBORU	DATUM, PODPIS
1	Mgr. Jan Louška	tajemník městského úřadu	
	Ing. Anna Hrabáková	útvár interního auditu	
	Mgr. Ivana Novotná-Kuzmová, DiS.	odbor vnitřních věcí	
	JUDr. Markéta Fialová	odbor životního prostředí	
	Ing. Hana Vyhnalová	odbor obecní živnostenský úřad	
	Mgr. Jiří Toman	správní odbor	
	PaedDr. Miroslav Luczka	odbor sociálních věcí a zdravotnictví	
	Martin Šebek	odbor informatiky	
	Ing. Jana Ullrichová	finanční odbor	
	Ing. Helena Ušiaková	odbor územního plánování	
	Jiří Jiránek	odbor investic a správy majetku	
	Renáta Petelíková	odbor technických služeb	
	Mgr. Pavel Blaženín	odbor školství, kultury a cestovního ruchu	
	Miroslav Strejček	odbor dům s pečovatelskou službou	
	Ing. arch. Marie Špačková	odbor stavební úřad	



Obsah

Úvodní ustanovení	5
1 Petice	5
1.1 Evidenční místo	5
1.2 Příjem a vyřizování petic	5
2 Stížnosti	6
2.1 Evidenční místo	6
2.2 Příjem a vyřizování stížností	6
2.2.1 Příjem a vyřizování písemných stížností	7
2.2.2 Příjem a vyřizování ústních stížností	8
2.3 Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle správního řádu	8
3 Žádost veřejného ochránce práv	8
3.1 Evidenční místo	8
3.2 Příjem a vyřizování písemných stížností	9
3.3 Žádost Kanceláře prezidenta republiky	9
4 Lhůty	9
5 Ustanovení společná	9
6 Příloha	9



Úvodní ustanovení

1. Petice je takové podání, kterým se osoby písemně obracejí na orgány města Černošice (dále jen orgány města), ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do jejich působnosti a které splňuje požadavky zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o petičním právu“). Právnícké osoby mohou právo petiční vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.
2. Petici jsou orgány města povinny přijmout. Z práva podat petici však neplyne subjektivní právo na to, aby petici bylo obsahově vyhověno.
3. Při vyřizování petic se postupuje podle zákona o právu petičním.
4. Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické a právnícké osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterými upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do jejich působnosti nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu. Za stížnost se pro účely těchto pravidel považují:
 - stížnost proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, ve smyslu ustanovení § 175 platného zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany;
 - 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.
5. Za stížnost ve smyslu těchto pravidel se nepovažuje 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.
6. Žádostí ochránce práv se myslí jakákoliv žádost o součinnost městského úřadu dle § 15 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv.

1 Petice

1.1 Evidenční místo

1. Evidenčním místem podaných petic je odbor vnitřních věcí (dále jen evidenční místo),
2. Evidenční místo petice eviduje a sleduje jejich vyřizování.
3. Evidence přijatých petic vedená evidenčním místem obsahuje následující údaje:
 - číslo jednací přiřazené ve spisové službě města;
 - datum podání – doručení;
 - jméno, příjmení a adresa podatele, případně zástupce petičního výboru;
 - předmět petice;
 - datum odeslání potvrzení o přijetí petice;
 - komu byla tato petice předána k vyřízení;
 - datum vyřízení petice.
4. Spis vedený k přijaté petici obsahuje:
 - originál přijaté petice;
 - kopie potvrzení o přijetí petice;
 - kopie všech dokumentů poskytnutých zpracovatelem mající vztah k petici;
 - kopie odpovědi na přijatou petici;
 - vyjádření zpracovatele ke způsobu vyřízení a vypravení odpovědi na přijatou petici, pokud tyto skutečnosti nejsou evidentní z předložené kopie odpovědi.

1.2 Příjem a vyřizování petic

1. Příjemcem petice adresované:
 - a) zastupitelstvu města nebo starostovi města je **starosta**,



- b) radě města je **starosta**,
c) tajemníkovi městského úřadu nebo městskému úřadu je **tajemník městského úřadu**.
2. Není-li na petici označen konkrétní orgán města, kterému je petice určena, je příjemcem petice starosta.
 3. Příjemce petice předá neprodleně, nejpozději následující pracovní den po doručení, originál petice k zaevidování evidenčnímu místu petic.
 4. Evidenční místo petici zaeviduje a kopii petice postoupí k vyřízení příjemci, případně tajemníkovi městského úřadu, který rozhodne o odboru městského úřadu do jehož působnosti předmět petice spadá nebo který byl určen příjemcem (dále jen „zpracovatel“).
 5. Evidenční místo kopii petice neprodleně také předá na vědomí starostovi a tajemníkovi městského úřadu, pokud nejsou příjemci petice. V případě, že petice byla adresována zastupitelstvu města nebo radě města, tajemník neprodleně informuje radu města o obsahu obdržené petice a o způsobu a době vyřízení. Informace o obsahu a způsobu vyřízení petice adresované zastupitelstvu města bude zařazena do programu nejbližšího zasedání zastupitelstva města.
 6. Pokud zpracovatel usoudí, že petice nepatří do působnosti orgánů města, petici do 5 dnů ode dne doručení předkladatelem petice postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tom jednak toho, kdo petici podal, jednak evidenční místo petic.
 7. Zpracovatel je povinen do 30 dnů od doručení předkladatelem petice, 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.
 8. Zpracovatel evidenční místo petic neprodleně informuje o době a způsobu vyřízení petice.

2 Stížnosti

2.1 Evidenční místo

1. Evidenčním místem podaných stížností je odbor vnitřních věcí (dále jen „evidenční místo“).
2. Evidenční místo stížnosti eviduje a sleduje jejich vyřizování.
3. Evidence stížností vedená evidenčním místem obsahuje následující údaje:
 - číslo jednací přiřazené ve spisové službě města;
 - datum podání – doručení;
 - jméno, příjmení a adresa stěžovatele;
 - předmět stížnosti;
 - datum odeslání potvrzení o přijetí stížnosti;
 - komu byla tato stížnost předána k vyřízení;
 - datum vyřízení stížnosti;
 - vyhodnocení stížnosti (opodstatněná, částečně opodstatněná, neopodstatněná).
4. Obsahová stránka spisu stížnosti:
 - originál přijaté stížnosti;
 - kopie potvrzení o přijetí stížnosti;
 - kopie všech dokumentů mající vztah k šetřené stížnosti;
 - kopie odeslané odpovědi;
 - vyjádření zpracovatele ke způsobu vyřízení a vypravení odpovědi na stížnost, pokud tyto skutečnosti nejsou evidentní z předložené kopie odpovědi.

2.2 Příjem a 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.



2.2.1 Příjem a vyřizování písemných stížností

1. Příjemcem písemné stížnosti adresované:
 - a) zastupitelstvu města a starostovi města je **starosta**;
 - b) radě města je **starosta nebo místostarosta města**;
 - c) pracovníkovi městského úřadu nebo městskému úřadu je **tajemník městského úřadu**.
2. Evidenční místo stížnost zaeviduje a kopii stížnosti postoupí k vyřízení tomu odboru městského úřadu, do jehož působnosti předmět stížnosti patří nebo tomu, kdo byl určen příjemcem stížnosti. Stížnost proti nevhodnému chování úředních osob předá k vyřízení příslušnému vedoucímu odboru, stížnosti na jednání vedoucího odboru předá tajemníkovi městského úřadu (dále jen „zpracovatel“), nejpozději do 3 dnů.
3. Evidenční místo zašle stěžovateli potvrzení o přijetí stížnosti do 3 dnů ode dne doručení. Potvrzení o přijetí stížnosti se nezasílá:
 - u stížností podaných ústně nebo doručených osobně;
 - pokud je stížnost v plném rozsahu vyřízena do 10 dní od jejího přijetí;
 - pokud byla stížnost městskému úřadu postoupena k vyřízení jiným správním orgánem.
4. Zpracovatel je povinen věc prošetřit a do 30 dnů od doručení stěžovateli zaslat sdělení o vyřízení stížnosti. Kopii sdělení předává zpracovatel 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 jako, resp. její jednotlivé části, oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.
5. V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, je zpracovatel povinen tuto skutečnost s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti písemně oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty. Kopii oznámení předá rovněž evidenčnímu místu stížností. Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížností nelze přesně určit, stanoví se lhůta 30 dnů. Před jejím uplynutím zašle zpracovatel stěžovateli sdělení aktuálními informacemi o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti. Kopii tohoto sdělení předá rovněž evidenčnímu místu stížností. Pokud vyřízení stížnosti, nebo její části, nenáleží do působnosti městského úřadu, evidenční místo tuto stížnost, nebo její část, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 dnů, postoupí věcně příslušnému správnímu orgánu. O tomto postupu evidenční místo stěžovatele uvědomí. Na výslovnou žádost stěžovatele je evidenční místo povinno vrátit stěžovateli zaslané materiály, toto se netýká písemností obsahující samotnou stížnost. 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 uvědomí stěžovatele.
6. Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že záležitosti se zabývají orgány činné v trestním řízení, nebo že ve věci probíhá občanskoprávní, pracovněprávní či obchodněprávní řízení, případně jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost zpracovatelem stížnosti písemně sdělena.
7. 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 zpracovatel výsledek šetření pouze založí do spisu a kopii zašle na vědomí evidenčnímu místu.
8. Odpověď na stížnost je vždy před odesláním odsouhlasena tajemníkem městského úřadu a starostou.



2.2.2 Příjem a vyřizování ústních stížností

1. V případě, že stížnost nelze vyřídit ihned na místě, o jejím podání 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.
2. Dále se postupuje obdobně jako v případě písemné stížnosti.
3. 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.

2.3 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. Pokud elektronickou poštou podaná stížnost nebyla zaslána se zaručeným elektronickým podpisem, bude stěžovatel vyzván, aby tento nedostatek v přiměřené lhůtě odstranil. Pokud tak stěžovatel neučiní, městský úřad šetření odloží a o tomto postupu informuje stěžovatele.
3. Lhůta pro vyřízení stížnosti od doručení stěžovatelem a je možno překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
4. Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání ve smyslu stanovení § 37 správního řádu, pomůže městský úřad 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 Žádost veřejného ochránce práv

3.1 Evidenční místo

1. Evidenčním místem podaných žádostí je odbor vnitřních věcí (dále jen „evidenční místo“).
2. Evidenční místo žádosti eviduje a sleduje jejich vyřizování.
3. Evidence žádostí vedená evidenčním místem obsahuje následující údaje:
 - číslo jednací přiřazené ve spisové službě města;
 - datum podání – doručení;
 - jméno, příjmení a adresa stěžovatele;
 - předmět žádosti;
 - datum odeslání potvrzení o přijetí žádosti;
 - komu byla tato žádost předána k vyřízení;
 - datum vyřízení žádosti;
 - vyhodnocení stížnosti (opodstatněná, částečně opodstatněná, neopodstatněná).
4. Obsahová stránka spisu žádosti:
 - originál přijaté žádosti;
 - kopie potvrzení o přijetí žádosti;
 - kopie všech dokumentů mající vztah k šetřené žádosti;
 - kopie odeslané odpovědi;
 - vyjádření zpracovatele ke způsobu vyřízení a vypravení odpovědi na žádost, pokud tyto skutečnosti nejsou evidentní z předložené kopie odpovědi.



3.2 Příjem a vyřizování žádostí

1. Evidenční místo žádost zaeviduje a její kopii postoupí k vyřízení tomu odboru městského úřadu, do jehož působnosti předmět žádosti patří nebo tomu, kdo byl určen příjemcem žádosti (dále jen „zpracovatel“). Zároveň také zašle Ochránci práv potvrzení o přijetí žádosti.
2. Zpracovatel je povinen žádost vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené veřejným ochráncem práv v žádosti a veřejnému ochránci zaslat sdělení o vyřízení žádosti. Kopii sdělení předává zpracovatel evidenčnímu místu na vědomí. Ve sdělení se uvede, jakým způsobem byla žádost vyřešena.

3.3 Žádost Kanceláře prezidenta republiky

1. V případě žádosti podané Kanceláří prezidenta republiky se postupuje obdobně jako v případě žádosti veřejného ochránce práv.

4 Lhůty

1. Veškeré lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování petic 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.
3. U stížností vyřizovaných zastupitelstvem města lze lhůtu k vyřízení překročit pouze z důvodu potřeby projednání stížnosti zastupitelstvu města. Stěžovatel je informován o termínu zasedání zastupitelstva města, na kterém bude stížnost projednána.

5 Ustanovení společná

Odbor vnitřních věcí informuje kontrolní výbor Zastupitelstva města Černošice čtvrtletně a Radu města Černošice jedenkrát ročně o počtu a způsobu vyřízení přijatých petic a stížností.

6 Příloha

Příloha - Záznam o ústním podání stížnosti

7 Zrušovací ustanovení

Tímto se ruší vnitřní předpis č. 1.0. - Vyřizování stížností a petic schválený radou města č. 32 dne 7. 11. 2011, č. usnesení R/32/1/2011.



Záznam o ústním podání stížnosti

Údaje o osobě, která podání činí:

Jméno a příjmení:

Kontaktní adresa:

Předmět stížnosti:

.....

Doložené písemnosti:

.....

.....

Záznam provedl:
(jméno, příjmení, odbor)

V Černošicích/Praze dne .. v..... hod.

.....

zapisovatel

.....

*jméno osoby, která podání
podání učinila
účastnila*)*

.....

*jména dalších osob,
které se jednání*

**) pokud se podání zúčastní další osoba*