

Město Český Brod

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností č. 1/2007

schválená
usnesením rady města Český Brod
č. 212/2007 ze dne 6. září 2007

Závazné pro: 1. Uvolněné členy zastupitelstva města Český Brod
a tajemníka
2. Zaměstnance městského úřadu

Navrhovatel: tajemník

Datum platnosti a účinnosti: 6. září 2007

Přílohy: Bez příloh

Město Český Brod

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností č. 1/2007

V souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, je vydána tato směrnice, která byla schválena usnesením rady města Český Brod č. 212/2007 ze dne 6. září 2007.

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Účelem této směrnice je stanovit jednotný postup pro přijímání, projednávání a vyřizování petic a stížností.
2. Podávání a vyřizování petic a stížností se řídí zvláštními právními předpisy¹⁾.
3. Tato směrnice se nevztahuje na petice a stížnosti týkající se pracovněprávních záležitostí.
4. Petice a stížnosti se posuzují podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jak jsou označeny. Podání označené jako stížnost, z jehož skutečného obsahu vyplývá, že je jiným právním úkonem podaným ve smyslu správního řádu, není stížností dle této směrnice.

Článek 2 Vymezení některých pojmů

1. Peticí je písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu, jímž se občané obrací na orgány města Český Brod (dále jen „město“).
2. Stížností je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města ve věci:
 - a) ochrany subjektivních práv a chráněných zájmů,
 - b) nedostatků v činnosti orgánů města a organizací, jejichž zřizovatelem je město.
3. Orgány města se rozumí zastupitelstvo, rada, starosta a městský úřad.
4. Volenými orgány se rozumí zastupitelstvo, rada a starosta.
5. Příslušným odborem se rozumí odbor městského úřadu, do jehož působnosti stanovené organizačním řádem věcně spadá předmět petice nebo stížnosti.

¹⁾ Zejména § 37 a 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád a zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

Článek 3 Podávání petic a stížností

1. Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, musí pod ní být uvedena jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat²⁾.
2. Stížnost může být podána písemně, ústně nebo v elektronické podobě.
3. Podacím místem pro písemné stížnosti je podatelna městského úřadu. Písemná stížnost musí být čitelná, srozumitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká a co navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování. Ve stížnosti související s její podnikatelskou činností uvede fyzická osoba jméno a příjmení, popřípadě dodatek odlišující osobu podnikatele nebo druh podnikání vztahující se k této osobě nebo jí provozovanému druhu podnikání, identifikační číslo a adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo jiné zákonem upravené evidenci jako místo podnikání, popřípadě jinou adresu pro doručování. Právnícká osoba uvede v podání svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování.
4. Ústní stížnost má povinnost přijmout každý úředník³⁾ městského úřadu. Nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání, sepíše úředník se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti. Záznam o podání stížnosti obsahuje kromě náležitostí uvedených pro písemnou stížnost také datum sepsání a jméno, příjmení a podpis úředníka pořizujícího záznam. Požádá-li o to stěžovatel, sepíše se záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti nenáleží do kompetence orgánů města. S ústní stížností o které byl sepsán písemný záznam se dále nakládá jako s písemnou stížností.
5. V případě telefonických stížností, nelze-li je vyřídit ihned, vyzve úředník, který telefonický hovor přijal, k podání písemné stížnosti nebo k osobnímu projednání. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepožizuje.
6. Stížnost zaslou v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem zaměstnanec, který ji obdržel vytiskne a dále s ní nakládá jako s písemnou stížností.
7. Stížnost zaslou faxem, dálnopisem nebo v elektronické podobě bez elektronického podpisu musí mít náležitosti písemné stížnosti a do 5 dnů od podání musí být stěžovatelem potvrzena písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. S takto potvrzenou stížností se dále nakládá jako s písemnou stížností.
8. Anonymní stížnost (tj. stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele) zašle vyřizující útvar do centrální evidence a dále ji neprošetřuje. V případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti městského úřadu nebo organizace zřizované městem, může starosta nebo tajemník rozhodnout o jejím prošetření. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo k zneužití jména a adresy jiné osoby.

²⁾ § 5 odst. 1 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

³⁾ § 2 odst. 4 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

9. Požádá-li stěžovatel o nezveřejnění své totožnosti, nebo jestliže je to v zájmu řádného vyřízení, postoupí se k vyřízení jen opis petice nebo stížnosti bez uvedení údajů, které by umožňovaly identifikaci stěžovatele. Pokud stěžovatel požádal o nezveřejnění své totožnosti, ale charakter podání neumožňuje její vyřízení bez uvedení některého z údajů o stěžovatelově osobě, je třeba o tom stěžovatele bez zbytečných odkladů vyrozumět. Zároveň se stěžovatel upozorní, že ve vyřizování jeho podání se bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.

Článek 4 **Předání petic a stížností**

1. Petice a písemné stížnosti adresované voleným orgánům města jsou podatelnou předány pracovníci odboru vnitřních věcí – sekretářce v sekretariátu starosty (dále jen „sekretářka“), která po zaevidování v centrální evidenci tyto předá jejich adresátům.
2. Petice a písemné stížnosti adresované městskému úřadu jsou předávány podatelnou sekretářce, která po zaevidování v centrální evidenci tyto předá tajemníkovi a ten následně předá petici nebo stížnost vyřizujícímu útvaru.

Článek 5 **Postoupení**

1. Petice nebo stížnosti, jejichž vyřízení nenáleží do působnosti orgánů města, postoupí vyřizující útvar bezodkladně orgánům (organizacím) k vyřízení příslušným, nejdéle ve lhůtě:
 - a) 5 dnů u petic, nebo
 - b) 10 dnů u stížností.
2. Vyřizující útvar informuje vždy stěžovatele o postoupení petice nebo stížnosti a zároveň postoupenou petici nebo stížnost předá k zaevidování do centrální evidence.

Článek 6 **Odstranění formálních nedostatků**

Jestliže písemnost neobsahuje všechny formální náležitosti, vyzve vyřizující útvar stěžovatele k jejich doplnění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu; současně stěžovatele poučí, že pokud tyto nedostatky neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.

Článek 7 **Vyřizující útvar**

1. Petice nebo stížnosti:
 - a) adresované zastupitelstvu vyřizuje starosta; pokud charakter petice nebo stížnosti vyžaduje přímé projednání v zastupitelstvu, informuje starosta toho, kdo petici nebo stížnost podal o tom, kdy bude její obsah v zastupitelstvu projednán,
 - b) adresované radě projednává rada na svém nejbližším zasedání; starosta, popř. určený radní informuje toho, kdo petici nebo stížnost podal, o výsledku jednání,
 - c) adresované starostovi vyřizuje starosta,

- d) adresované jednotlivým členům rady vyřizuje příslušný radní,
 - e) adresované městskému úřadu vyřizuje příslušný odbor;
 - na řadové zaměstnance vyřizuje vedoucí odboru,
 - na vedoucí odborů vyřizuje tajemník,
 - na příspěvkové organizace, jejichž zřizovatelem je město, vyřizuje rada.
2. Volené orgány mohou požádat příslušný odbor městského úřadu o posouzení petice nebo stížnosti a zpracování stanoviska, případně předat k přímému vyřízení.
 3. Pokud se petice nebo stížnost adresovaná volenému orgánu týká oblasti přeneseného výkonu státní správy, kterou zajišťuje městský úřad, předá ji adresát neprodleně prostřednictvím sekretářky starostovi, který zajistí její vyřízení tajemníkem nebo příslušným odborem.

Článek 8 **Lhůty pro vyřízení**

1. Lhůta pro vyřízení petic je do 30 dnů ode dne doručení.
2. Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 60 dnů ode dne doručení bezvadného podání městu, tj. v případě, kdy je podavatel vyrozuměn o potřebě odstranit nedostatky podání, běží lhůta až dnem následujícím po jejich odstranění; případně-li poslední den lhůty pro vyřízení stížnosti na sobotu, neděli nebo státem uznaný svátek, končí lhůta nejbližší předcházející pracovní den.
3. U stížností vyřizovaných volenými orgány lze lhůtu k vyřízení překročit pouze z důvodu potřeby projednání stížnosti v zastupitelstvu. V takovém případě starosta informuje stěžovatele o termínu zasedání zastupitelstva, na kterém bude stížnost projednána.
4. U stížností vyřizovaných městským úřadem může lhůtu pro vyřízení stížnosti výjimečně prodloužit tajemník, a to pouze v případě, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Vedoucí příslušného odboru žádá tajemníka o prodloužení lhůty písemně. Žádost musí obsahovat odůvodnění a návrh nového termínu vyřízení. Žádost musí být předána tajemníkovi nejméně 10 dnů před uplynutím 60 denní lhůty. O prodloužení lhůty informuje vyřizující útvar stěžovatele před uplynutím této lhůty.

Článek 9 **Odpovědnost za vyřízení**

1. Za včasné vyřízení petic a stížností vyřizované voleným orgánem města je odpovědný starosta.
2. Za včasné a správné vyřízení petic a stížností městským úřadem, ve stanovené lhůtě, je odpovědný vedoucí příslušného odboru. Je-li příslušných více odborů, odpovídá tajemník za koordinaci a dodržení celkového termínu. Jednotlivé odbory odpovídají za tu část stížnosti, která se dotýká jejich působnosti.

Článek 10

Vyřízení

1. Vyřizující útvary je povinen posoudit obsah petice a ve lhůtě pro vyřízení písemně odpovědět tomu, kdo petici podal anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.
2. Vyřizující útvary je povinen získat a prošetřit všechny dostupné podklady pro zjištění důvodnosti petice nebo stížnosti. Výsledkem prošetření je zjištění, zda-li je důvodná, částečně důvodná nebo bezdůvodná. U důvodných a částečně důvodných petic a stížností musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
3. Vyřízení se provádí hospodárně a bez průtahů ve všech bodech petice nebo stížnosti. Petici nebo stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti které směřuje, ani osobě, která je této osobě podřízená.
4. Ten, kdo petici nebo stížnost vyřizuje, je povinen s jejím obsahem seznámit osobu proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje k vyřízení petice nebo stížnosti nezbytné.
5. Útvary, který byl požádán o stanovisko, je povinen předávat starostovi nebo tajemníkovi stanoviska, podklady a návrhy odpovědí k peticím a stížnostem v určených termínech. Návrh odpovědi musí být jednoznačný, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda je stížnost důvodná nebo bezdůvodná. Musí v něm být uvedeno, k čemu je odbor v rámci své kompetence příslušný, co bylo šetřením zjištěno, popř. jaká opatření k nápravě byla přijata.

Článek 11

Zastavení vyřízení

1. Pokud bude v průběhu vyřizování zjištěno, že o skutečnostech uvedených v petici nebo stížnosti, probíhá trestní, občanskoprávní, správní řízení nebo daňové řízení, bude vyřizování petice nebo stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost neprodleně sdělena vyřizujícím útvarem.
2. Je-li podání zčásti peticí nebo stížností a zčásti podáním ve správním řízení, daňovém řízení nebo v řízení o poskytnutí informací, postupuje se originál podání orgánu příslušnému ke správnímu řízení, daňovému řízení nebo k řízení o poskytnutí informace a kopie podání zůstává ve spisu pro potřeby vyřízení petice nebo stížnosti.

Článek 12

Opakované stížnosti

1. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je třeba posoudit, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li tato opakovaná stížnost ve věci nové skutečnosti, vyřizující útvary stěžovatele vyrozumí, že jeho podání bylo doručeno městu, a protože se jedná o opakované podání, které neobsahuje žádné nové skutečnosti, než jeho podání původní, nebude již opětovně šetřeno.
2. Obsahuje-li stížnost nové skutečnosti, bude stížnost opětovně prošetřena.

Článek 13

Evidence petic a stížností

1. Evidenci petic a stížností podléhají všechny petice a písemné stížnosti.
2. Orgány, kterým byla petice nebo stížnost doručena jsou povinny neprodleně předat sekretářce - k zaevidování v centrální evidenci kopie všech doručených petic nebo stížností, kopie dopisů, kterými byly petice nebo stížnosti postoupeny a kopie odpovědí na petice nebo stížnosti, popř. dalších písemností s vyřizováním petic nebo stížností souvisejících.
3. Každý vedoucí odboru určí zaměstnance odpovědného za evidenční úkony a sledování lhůt pro vyřizování petic a stížností. Petice a stížnosti a spisový materiál k nim se zakládá odděleně od ostatních spisů.

Článek 14

Centrální evidence

1. Centrální evidence obsahuje všechny důležité údaje pro hodnocení došlých petic a stížností, jejich kontrolu a správnost vyřízení. Obsahuje zejména:
 - a) pořadové číslo,
 - b) jméno, příjmení a adresu (u právnické osoby název a sídlo) osob, které petici nebo stížnost podaly,
 - c) předmět stížnosti nebo petice s uvedením proti komu (čemu) směřuje,
 - d) datum přijetí,
 - e) lhůta pro vyřízení,
 - f) vyřizující útvar,
 - g) způsob vyřízení a případná opatření přijatá k nápravě,
 - h) datum vyřízení,
 - i) kvalifikaci z hlediska oprávněnosti (jen u stížností).
2. Centrální evidenci vede sekretářka odděleně pro:
 - a) petice,
 - b) stížnosti přijaté volenými orgány,
 - c) stížnosti přijaté městským úřadem.

Článek 15

Společná ustanovení

1. starosta sleduje úplnost a včasnost vyřizování petic a stížností a může požadovat od vedoucích odborů neprodlené odstranění nedostatků zjištěných ve výkonu agendy petic a stížností.
2. Vedoucí příslušných odborů zabezpečují kontrolu plnění přijatých opatření vyplývajících z oprávněných petic a stížností.

3. starosta předkládá k projednání radě čtvrtletně zprávu o vyřizování petic a stížností.
4. Osoby, podílející se na vyřizování petic a stížností, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o věcech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s jejich vyřizováním, pokud této povinnosti nebyly zproštěny.

Článek 16 **Přechodná ustanovení**

U petic a stížností doručených před nabytím účinnosti těchto Pravidel pro přijímání a vyřizování petic fyzických a právnických osob, se postup dokončí dle Pokynu ke stanovení postupu při vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů, ze dne 23.3.1998 vypracovaném JUDr. Ivetou Kuchařovou.

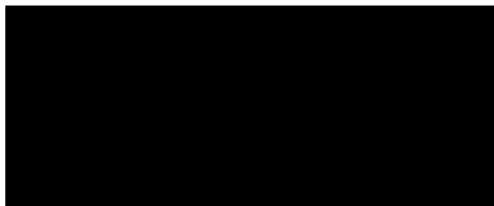
Článek 17 **Zrušovací ustanovení**

Ruší se Pokyn ke stanovení postupu při vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů, ze dne 23.3.1998 vypracovaný JUDr. Ivetou Kuchařovou.

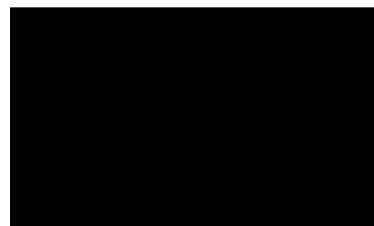
Článek 18 **Závěrečná ustanovení**

Tato Pravidla pro přijímání a vyřizování petic fyzických a právnických osob nabývají účinnosti a platnosti dne 6. září 2007.

V Českém Brodě dne 6. září 2007



Jaroslav Brom
tajemník městského úřadu Český Brod



Jaromír Fischer
starosta města Český Brod