

MĚSTO TŘEBOŇ



SMĚRNICE

NÁZEV: PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ
STÍŽNOSTÍ A PETIC

PLATNÝ OD: 1. 1. 2010

ROZSAH PŮSOBNOSTI: Městský úřad Třeboň

Vypracoval: Ing. Jana Grammetbauerová, tajemnice
Schváleno usnesením Rady města Třeboň č. 831/2009 ze dne 9. 12. 2009

1. Obecná ustanovení

Rada města s odkazem na § 102 odst. 2, písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, vydává pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic.

Podání občanů se vyřizují v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, zákonem č. 128/2000 Sb., zákonem č. 500/2004 Sb. správní řád, ve znění pozdějších předpisů, pokud zvláštní předpisy nestanoví jinak.

Podání se vždy posuzuje a vyřizuje podle obsahu bez ohledu na to, jak je podatelem označeno.

Petice se podává pouze **písemně** a náležitosti jejího podání jsou striktně vymezeny zákonem č. 85/1990 Sb. Při nesplnění některé podmínky nelze podání řešit jako petici a v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., je řešena jiným způsobem např. jako stížnost, žádost. Petice se podává starostovi, radě, zastupitelstvu.

Stížnost se podává **písemně, ústně nebo v elektronické podobě** u orgánu veřejné správy věcně a místně příslušnému k jejímu vyřízení – v případě Města Třeboně u Městského úřadu Třeboň na podatelně.

2. STÍŽNOSTI

- a) Stížností je podání fyzické osoby (dále jen „stěžovatel“), jež vyjadřuje určitý projev nespokojenosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správního orgánu,
- b) za stížnost se nepovažují návrhy na zahájení řízení, odvolání, námitky proti jednotlivým úkonům a opatřením spojeným s výkonem rozhodnutí podle zvláštních předpisů.

2.1. Obsah stížnosti

Ze stížnosti musí být zřejmé, kdo ji podává a co obsahuje.

Musí obsahovat:

- a) pokud je stěžovatelem fyzická osoba její jméno a příjmení, místo trvalého pobytu (případně jinou doručovací adresu) a podpis,
- b) přesné uvedení věci, které se stížnost týká,
- c) ověřenou plnou moc zástupce, který podává stížnost jménem jiné osoby.

2.2. Opakovaná stížnost

Opakovanou stížností je podání, kterým stěžovatel vyjadřuje nespokojenost se způsobem vyřízení své předchozí stížnosti, popř. se jinou formou nebo způsobem domáhá téhož cíle, který byl obsahem předchozí stížnosti.

Podání se vždy posuzuje podle obsahu bez ohledu na to, jak je podatelem označeno.

2.3. Stížností není

Za stížnost se nepovažuje:

- a) podání fyzické osoby nebo právnické osoby adresované orgánu veřejné správy jako dotaz, kterým se nedomáhá ochrany svých práv (např. zákon č.106/1999 Sb., o poskytování informací),
- b) podání související výlučně s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými správními orgány nebo se vztahy mezi orgány téhož územního samosprávného celku při výkonu samostatné působnosti,
- c) podání proti postupu a rozhodnutí soudů, státních zastupitelství,
- d) podání proti rozhodnutí orgánů veřejné správy.

Doručeno podání označené jako stížnost, které podle obsahu není stížností, se vrátí bezodkladně s uvedením důvodu tomu, kdo jej podal. Pokud část podání splňuje náležitosti stížnosti, vyřídí se tato část jako stížnost.

2.4. Podání stížnosti

Stížnost se podává písemně, ústně nebo v elektronické podobě (na kterémkoliv pracovišti MěÚ Třeboň i PCO, MěPo), dále jen pracoviště, které je však povinno stížnost neprodleně předat k dalšímu řízení útvaru tajemníka - sekretariát starosty.

Stížnost adresovaná na jméno zaměstnance se považuje za stížnost podanou orgánu veřejné správy. Stížnost je třeba takto evidovat, a proto je nutno stížnost předat k dalšímu řízení útvaru tajemníka - sekretariát starosty.

O ústní stížnosti, kterou není možné vyřídit ihned při jejím podání pracoviště, které stížnost přijímá, vyhotoví protokol, který stěžovateli předloží k přečtení a k podpisu.

Před zahájením protokolace je orgán povinen stěžovatele poučit o následcích vědomě nepravdivé stížnosti.

Na požádání stěžovatele se mu vydá kopie protokolu a předá stížnost k zaevidování a dalšímu další řízení útvaru tajemníka – sekretariátu starosty.

Pokud stížnost nemá náležitosti dle bodu 2.1., či není srozumitelná, nebo je nečitelná nebo je k jejímu vyřízení nutno doplnit další údaje, které se ve stížnosti neuvádí, vyzve vyřizující odbor stěžovatele k jejímu doplnění a současně jej poučí, že pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, stížnost bude bez dalšího opatření odložena, o čemž již nebude stěžovatel vyrozuměn.

Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a ve stížnosti není výslovně uvedeno, komu se mají ve vyřizované věci doručovat písemnosti, doručují se veškeré písemnosti stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.

2.5. Anonymní stížnost

Stížnost, která nemá celkové náležitosti dle bodu 2.1. je anonymní stížnost. Anonymní stížnost se uloží bez prošetření.

2.6. Přijímání stížností

V případě, že Městský úřad Třeboň je věcně a místně příslušný, je povinen stížnosti přijímat.

Veškeré stížnosti, které jsou přijaty na odborech úřadu je povinen vedoucí odboru předat po obdržení k zaevidování na pracoviště útvaru tajemníka – sekretariát starosty. Po posouzení obsahu stížnosti je útvarem tajemníka předána stížnost k šetření.

Přijatou stížnost, jejíž vyřízení není v kompetenci Městského úřadu Třeboň postoupí útvarem tajemníka - sekretariát starosty bezodkladně místně a věcně příslušnému orgánu veřejné správy a stěžovatele o postoupení vyrozumí, případně (pokud nelze z obsahu rozpoznat možného adresáta), vrátí stěžovateli s odůvodněním své věcné nepříslušnosti.

2. 7. Evidence stížností

Útvarem tajemníka - sekretariát starosty vede evidenci podaných stížností odděleně od evidence ostatních písemností tak, aby evidence poskytovala údaje potřebné na kontrolu vyřizování stížností.

Evidence obsahuje zejména tyto údaje:

- číslo jednací,
- datum přijetí stížnosti,
- jméno a příjmení, adresa trvalého pobytu nebo doručovací adresa (název, IČO a sídlo) stěžovatele,
- předmět stížnosti,
- proti komu stížnost směřuje,
- údaj o tom kdy a komu byla stížnost přidělena nebo postoupena k vyřízení,
- vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
- datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.

Evidence anonymních stížností dle bodu 2.5 se vede v rozsahu, v jakém to jejich rozsah umožňuje. Opakovaná stížnost se eviduje samostatně v roce, ve kterém byla doručena. Předchozí stížnost se k ní připojí.

2.9. Příslušnost k vyřízení stížnosti

Stížnost nesmí vyřizovat ani prošetřovat osoba, proti které stížnost směřuje, ani osoba, která je podřízená této osobě. Z rozhodnutí starosty, tajemníka se na vyřizování stížnosti podílí vedoucí odborů městského úřadu, městské policie a organizací města, za splnění níže uvedených podmínek.

Z vyřizování a prošetřování stížností je vyloučená osoba:

- a) která se zúčastnila jako zaměstnanec jiného orgánu veřejné správy na činnosti, která je předmětem stížnosti,
- b) o jejíž nezaujatosti je možno mít pochybnosti vzhledem na její poměr ke stěžovateli, jeho zástupci nebo předmětu stížnosti.

Stížnost směřující proti:

- starostovi řeší kontrolní výbor zastupitelstva města,
- místostarostovi řeší rada města,
- tajemníkovi řeší starosta,
- vedoucím odborů řeší tajemník,
- veliteli městské policie řeší starosta,
- vedoucím oddělení řeší vedoucí odboru,
- vedoucím organizačních složek řeší, ten kdo je jmenoval nebo ustanovil do funkce,
- ostatním zaměstnancům řeší nejbližší vedoucí,
- ostatním komisím řeší rada města,
- výborům zastupitelstva města řeší zastupitelstvo města.

2.9. Lhůty k vyřízení stížnosti

Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů, nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. V případě sporné příslušnosti začíná lhůta na vyřízení stížnosti běžet ode dne, kdy bylo doručeno oznámení o určení příslušnosti.

Jestliže si vyřízení stížnosti vyžaduje součinnost jiného orgánu veřejné správy, fyzické osoby nebo právnické osoby (součinnost jednotlivých odborů MěÚ, právnických osob založených městem apod.) je možné stanovenou lhůtu prodloužit. O prodloužení lhůty k šetření stížnosti je vhodné stěžovatele vyrozumět.. Stížnost řešící zastupitelstvo města je předložena na nejbližším zasedání a stěžovatel je o tomto vyrozuměn.

Za vyřízení stížnosti se považuje den, kdy je oznámení o vyřízení stížnosti předáno stěžovateli osobně nebo předáno k doručení stěžovateli.

2.10. Seznámení s obsahem stížnosti

Zaměstnanec, který je pověřen šetřením stížnosti je povinen seznámit toho, proti komu stížnost směřuje s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit. Současně mu umožní se ke stížnosti vyjádřit, předložit doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné pro vyřízení stížnosti.

2.11. Spolupráce při vyřizování stížností

Zaměstnanec pověřený šetřením stížnosti je oprávněn spolupracovat s jiným odborem, orgánem, nebo vedoucím zaměstnancem, v rozsahu potřebném k vyřízení stížnosti.

Jestliže je potřeba stížnost doplnit či upřesnit vyzve se stěžovatel ke spolupráci.

Jestliže stěžovatel písemně oznámí vážné důvody, které mu brání, aby spolupracoval, ve vyřizování jeho stížnosti se pokračuje. V čase, kdy je stěžovatel v prodlení s plněním své povinnosti spolupracovat, lhůty neběží.

Jestliže je to k vyřízení stížnosti nezbytné, je stěžovatel povinen poskytnout požadovanou spolupráci osobně, a to i v případě, že má zvoleného zástupce.

Odbory městského úřadu, městská policie, jakož i právnické osoby založené městem jsou povinné poskytnout příslušnému řešícímu orgánu, nebo zaměstnanci, který stížnost vyřizuje, ve stanovené lhůtě doklady, jiné písemnosti, vyjádření, informace, údaje potřebné k vyřízení stížnosti, jakož i další součinnost nezbytnou k vyřízení stížnosti, pokud zvláštní předpis nestanoví jinak (např. zákon č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 256/1992 Sb., o ochraně osobních údajů v informačních systémech a zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů).

Pokud odbory městského úřadu, městská policie, jakož i právnické osoby založené městem nemohou zapůjčit zaměstnanci, který stížnost vyřizuje originály dokladů a písemnosti, které potřebuje ke své činnosti, předloží jejich kopie.

2.12. Šetření stížnosti

Šetření stížnosti je činnost, při které příslušný řešící orgán postupuje tak, aby zjistil skutečný stav věci, jeho soulad nebo rozpor s právními předpisy, účelností a hospodárností plnění úkolů, osobu, která zodpovídá za zjištěné nedostatky, jako i příčiny jejich vzniku a škodlivé následky.

Při šetření stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.

2.13. Oznámení o vyřízení stížnosti

Výsledek šetření stížnosti se oznámí stěžovateli písemně s odůvodněním, zda je jeho stížnost důvodná, částečně důvodná či nedůvodná. V odůvodnění správní orgán uvede o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je povinen příjemce stížnosti bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O opatřeních přijatých k nápravě informuje stěžovatele.

Jestliže se stížnost skládá z více samostatných bodů, v oznámení o výsledcích šetření se údaje uvedou samostatně ke každému bodu zvlášť.

Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

2.14. Opakovaná stížnost

Pokud stěžovatel opakuje stížnost v té stejné věci nebo se jinou formou popř. jinými prostředky domáhá téhož cíle jako v předchozí stížnosti, útvar tajemníka – sekretariát starosty zkontroluje, zda byla původní stížnost správně vyřízená. Výsledek kontroly oznámí stěžovateli písemně, přičemž jej poučí, že pokud každá další stížnost v téže věci nebude obsahovat nové skutečnosti, které by mohly mít zásadní a rozhodný vliv na výsledek šetření, bude založena a stěžovatel již o tom nebude vyrozuměn.

V případě, že ve stejné věci, v jaké již byla vyřízena stížnost jiného stěžovatele, podá stížnost další stěžovatel bez uvedení nových skutečností, které by měly vliv na výsledek prošetření stížnosti, není třeba jeho stížnost znovu prošetřovat a je nezbytné jej vyrozumět o výsledku vyřízení původní stížnosti ve lhůtě.

2.15. Hrazení nákladů

Stěžovatel, který podá nedůvodnou stížnost, je povinen uhradit náklady spojené s jejím šetřením a vyřízením, stanoví-li tak zákon. Výše nákladů, stanovená v souladu se zákonem, bude přílohou těchto pravidel.

2.16. Společné ustanovení

Zaměstnanci města, zařazení do městského úřadu, městské policie a právnických osob a organizačních složek založených městem jsou povinni o skutečnostech, které se dozvěděli při vyřizování stížností, zachovat mlčenlivost. Od této povinnosti je může písemně osvobodit jen ten, v jehož zájmu tuto povinnost mají. Tímto není dotčena povinnost zachovávat mlčenlivost podle zvláštních předpisů.

3. PETICE

Listina základních lidských práv a svobod v článku 18 a zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním, umožňuje občanům i právnickým osobám obracet se na státní orgány se žádostmi, návrhy a stížnostmi ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti těchto orgánů (dále jen "petice"). Právnické osoby mohou toto právo vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.

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 nenávisli a nesnášenlivosti z těchto důvodů, anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti.

3.1. Náležitosti petice

Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno :

- a) jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává,
- b) podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat. Petiční výbor určí ke svému zastupování osobu starší 18 let.

Vzešla-li petice ze shromáždění musí být uvedeno, z jakého shromáždění vzešla a jak byla shromážděním schválena. Petičním výborem se rozumí svolavatel shromáždění.

3.2 Lhůta pro vyřízení

Povinností Města Třeboň je petici přijmout, její obsah posoudit a do 30 dnů písemně odpovědět tomu, kdo ji podal anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. V případě, že obsahem nepatří do jeho působnosti, petici do 5 dnů postoupí příslušnému státnímu orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal. O opatřeních rozhodne starosta, tajemník.

3.3. Příjem a prošetření petice

Petici přijímá útvar tajemníka – sekretariát starosty. Po posouzení náležitostí a obsahu petice rozhodne starosta, tajemník kdo se bude řešením petice zabývat. Podílet se mohou zástupci odborů městského úřadu a městské policie.

Prošetřování je činnost, při které zaměstnanec postupuje tak, aby zjistil skutečný stav věci, soulad nebo rozpor s právními předpisy, účelností a hospodárností plnění úkolů, osobu, která zodpovídá za zjištěné nedostatky, jakož i příčiny jejich vzniku a škodlivé následky.

Odbory městského úřadu, městská policie jsou povinné poskytnout zaměstnanci, který petici vyřizuje, ve stanovené lhůtě doklady, jiné písemnosti, vyjádření, informace, údaje potřebné k vyřízení petice, jakož i další součinnost nezbytnou k vyřízení petice, pokud zvláštní předpis nestanoví jinak (např. zákon č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností, zákon č. 256/1992 Sb., o ochraně osobních údajů v informačních systémech, zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů).

Jestliže se petice skládá z více samostatných bodů, v oznámení o výsledcích vyřízení se údaje uvedou samostatně ke každému z bodů zvlášť.

3.4. Postup při vyřízení petice

- 1) Podání přijímá útvar tajemníka – sekretariát starosty
- 2) příjemce posoudí náležitosti podání dle zákona č. 85/1990 Sb., a uvědomí starostu, tajemníka, zda podání nese znaky petice, stížnosti, žádosti apod.,
- 3) starosta nebo tajemník rozhodne komu bude vyřízení petice přiděleno,
- 4) zaměstnanec pověřený vyřízením oznámí podatelům příjem petice, případně je vyzve k doplnění náležitostí, a petici šetří,
- 5) výsledek šetření předloží starostovi, tajemníkovi,
- 6) starosta na základě výsledku šetření navrhne další postup a opatření,
- 7) zaměstnanec pověřený vyřízením odpoví do 30 dnů od podání tomu kdo petici podal nebo petičnímu výboru.

3.5. Evidence petic

Útvar tajemníka – sekretariát starosty vede evidenci podaných petic odděleně od evidence ostatních písemností tak, aby evidence poskytovala údaje potřebné pro kontrolu vyřizování petic.

Evidence obsahuje zejména tyto údaje:

- číslo jednacích podání,
- datum doručení petice,
- jméno, příjmení, bydliště (název, IČO a sídlo) toho, kdo petici podal,

- předmět petice,
- výsledek šetření,
- přijatá opatření a termíny jejich splnění,
- datum odeslání vyřízení petice tomu, kdo petici podal.

4. Závěrečná ustanovení

Útvar tajemníka – sekretariát starosty je povinen zpracovat souhrnnou zprávu o přijímání a vyřizování stížností a petic za příslušný kalendářní rok a tuto předložit na schůzi rady města k projednání nejpozději do konce února každého kalendářního roku.

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic schválila rada města dne 9. 12. 2009 usnesením č. 831/2009.

Tato směrnice nahrazuje v plné míře pravidla schválená radou města dne 20. 6. 2001, usnesením č. 261/2001