

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Interní směrnice č. 9/2015

Rada města Modřice

12.5.2015

Obsah

Interní směrnice č. 9/2015.....	1
ČÁST I. - ÚVOD	1
Článek 1 - Úvodní ustanovení.....	1
Článek 2 – Základní pravidla pro petice a stížnosti	1
ČÁST II. - PETICE.....	2
Článek 1 - Určení podacích a evidenčních míst.....	2
Článek 2 - Příjem a vyřizování petic.....	2
ČÁST III - STÍŽNOSTI.....	3
Článek 1 - Určení podacích a evidenčních míst.....	3
Článek 2 - Příjem a vyřizování stížností	3
Článek 3 - Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 175 správního řádu.....	4
Článek 4 - Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 16a zákona č. 106/1999 Sb.....	4
ČÁST IV - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	4
Článek 1 - Lhůty	4
Článek 2 - Ustanovení společná a závěrečná	5

INTERNÍ SMĚRNICE Č. 9/2015

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ

ČÁST I. - ÚVOD

Článek 1 - Úvodní ustanovení

1. Důvodem vydání směrnice č. 9/2015, Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen „směrnice“) je stanovení zásad pro tuto oblast a aplikace zákonných ustanovení na podmínky města Modřice.
2. Směrnicí vydává Rada města Modřice v souladu s ust. § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“) na své schůzi dne 12. května 2015.

Článek 2 – Základní pravidla pro petice a stížnosti

1. Petice je takové podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, jíž se občané obracejí na orgány města Modřice (dále jen "orgány města"). Výčet orgánů města stanovuje platný Organizační řád města Modřice.
2. Na orgány města se lze obracet ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti výše uvedených orgánů města. Právnické osoby mohou petiční právo vykonávat jen tehdy, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.
3. Při vyřizování petic se postupuje podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění (dále jen „petiční zákon“).
4. Petici jsou orgány města povinny přijmout. Z práva podat petici však neplyne subjektivní právo na to, aby petici bylo obsahově vyhověno (např. rozhodnutí Ústavního soudu č. 21/94 ze dne 23. 6. 1994).
5. Petice musí být písemná a musí pod ní být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává. Podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat. Podat je nutné originál petice, příp. její ověřenou kopii.
6. Občan, který petici podpoří, uvede na podpisový arch jméno, příjmení, bydliště a svůj podpis. Pokud podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena; dále na nich musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici sestavil nebo jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.
7. Vzejde-li petice ze shromáždění, musí v ní být dále uvedeno, z jakého shromáždění vzešla a jak byla shromážděním schválena. Petičním výborem se v tomto případě rozumí svolavatel shromáždění.
8. Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města, nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu. Za stížnost se pro účely těchto pravidel považují:
 - a. stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu ve smyslu ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "správní řád")

- b. ostatní stížnosti, podněty, oznámení či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města
9. Není-li stanoveno jinak, za stížnost podle těchto pravidel se nepovažují stížnosti na postup při vyřizování žádosti o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o SPI")
10. Anonymní stížnost je stížnost, v níž stěžovatel neuvedl své jméno, příjmení a kontaktní adresu.
11. Za hromadnou stížnost se považuje stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro doručování písemností.
12. Podle těchto pravidel se postupuje při vyřizování stížností směřujících do oblasti výkonu samostatné i přenesené působnosti města.
13. Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno.

ČÁST II. - PETICE

Článek 1 - Určení podacích a evidenčních míst

1. Podacím místem pro podání petice je podatelna Městského úřadu Modřice (dále jen „podatelna“)
2. Evidenčním místem podaných petic je podatelna. Podatelna v souladu s petičním zákonem a těmito pravidly petice eviduje a sleduje jejich vyřizování.

Článek 2 - Příjem a vyřizování petic

1. Příjemcem petice adresované:
 - a. Zastupitelstvu města Modřice (dále jen „ZMM“) nebo starostovi města (dále jen „starosta“) je starosta
 - b. Radě města Modřice (dále jen „RMM“) je starosta
2. Není-li na petici označen konkrétní orgán města, kterému je petice určena, je příjemcem petice starosta.
3. Podatelna petici zaeviduje a petici postoupí k vyřízení tomu odboru Městského úřadu Modřice (dále jen „MÚ“), do jehož působnosti předmět petice patří nebo který byl určen příjemcem petice.
4. Podatelna předá kopii obdržené petice adresované orgánům města neprodleně na vědomí starostovi.
5. Odbor, jemuž byla postoupena petice k vyřízení, je povinen obsah petice posoudit a:
 - a. pokud zjistí, že petice nepatří do působnosti orgánů města, petici do 5 dnů postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal nebo osobu, která zastupuje petiční výbor
 - b. pokud zjistí, že je petice adresována jinému subjektu a orgánům města je zaslána pouze na vědomí, petici založí na vědomí příp. postupuje podle bodu c) tohoto odstavce
 - c. v ostatních případech předloží RMM na její nejbližší schůzi (při respektování zákonem stanovené 30denní lhůty) ke schválení návrh odpovědi na petici; materiál bude obsahovat text petice, stanovisko k obsahu petice, návrh odpovědi, po schválení obsahu odpovědi v RMM zašle odpověď tomu, kdo petici podal nebo osobě, která zastupuje petiční výbor; nelze-li vzhledem k datu doručení petice MÚ a datu konání nejbližší schůze RMM předložit RMM ke schválení návrh odpovědi na petici za současného dodržení zákonem stanovené 30-ti denní lhůty, zabezpečí odpovědný pracovník vyřízení petice a RMM na její následující schůzi předloží odpověď na petici na vědomí.
6. Odbor, který petici vyřizoval, neprodleně, nejpozději následující pracovní den po vyřízení, informuje o způsobu vyřízení petice podatelnu, a to předáním kopie vyřizujícího dokumentu.

ČÁST III - STÍŽNOSTI

Článek 1 - Určení podacích a evidenčních míst

1. Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna MÚ. Podacím místem pro podání stížnosti elektronickou poštou je elektronická podatelna MÚ nebo elektronická adresa kteréhokoli zaměstnance města.
2. Podacími místy pro podání ústní stížnosti jsou odbory MÚ a podatelna. Pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, o podání ústní stížnosti se sepíše záznam. Záznam se sepíše rovněž v případě, že vyřízení věci nenáleží do působnosti města a stěžovatel na sepsání záznamu trvá. Záznam podepíše osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který záznam pořídil, a ostatní účastníci jednání. 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.
3. Podacími místy pro podání telefonické stížnosti jsou odbory MÚ. Pokud nelze telefonickou stížnost vyřídit ihned, nebo pokud stěžovatel trvá na sepsání záznamu o podání stížnosti, vyžádá si zaměstnanec jeho jméno a adresu a záznam sepíše. Ve složitých případech nebo v případech, kdy výše uvedený postup právní předpisy neumožňují, vyzve zaměstnanec stěžovatele, aby stížnost sepsal písemně a tuto zaslal MÚ nebo příslušnému správnímu orgánu nebo organizaci, popřípadě ji podal osobně.
4. Evidenčním místem podaných stížností je podatelna.

Článek 2 - Příjem a vyřizování stížností

1. Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné chráněné zájmy stěžovatele. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost za trestný čin, přestupek nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
2. Příjemcem stížnosti adresované:
 - a. ZMM a starostovi je starosta,
 - b. RMM je starosta,
 - c. odboru MÚ, příp. zaměstnanci města, je odbor.
3. Není-li na stížnosti označen konkrétní orgán města, kterému je stížnost určena, je příjemcem stížnosti starosta.
4. Přijetí stížnosti je nutno stěžovateli písemně potvrdit. Potvrzení o přijetí zasílá podatelna do 10 dnů ode dne doručení. Potvrzení o přijetí stížnosti se nezasílá:
 - a. u stížností podaných ústně, telefonicky nebo doručených osobně
 - b. u stížností podaných prostřednictvím informačního systému datových schránek
 - c. pokud je stížnost v plném rozsahu vyřízena do 10 dnů od jejího přijetí
 - d. pokud byla stížnost MÚ postoupena k vyřízení jiným správním orgánem
 - e. u stížností zaslaných MÚ na vědomí.
 - f. u stížností zaslaných na adresu elektronické podatelny
5. Evidenční místo stížností stížnost zaeviduje a originál stížnosti postoupí k vyřízení tomu odboru MÚ, do jehož působnosti předmět stížnosti patří nebo který byl určen příjemcem stížnosti.
6. Příslušné odbory jsou povinny věc prošetřit a do 60 dnů stěžovateli zaslat sdělení o vyřízení stížnosti, nestanoví-li tato pravidla jinak. Kopii sdělení jsou příslušné odbory povinny zaslat podatelně na vědomí. Ve sdělení se zejména uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná, případně zda byla vyřízena jiným způsobem.
7. V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, jsou odbory povinny tuto skutečnost s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti písemně oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty. Kopii oznámení zašlou rovněž na vědomí podatelně.

Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížnosti nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů, nestanoví-li tato pravidla jinak. Před jejím uplynutím zašlou příslušné odbory stěžovateli sdělení s aktuálními informacemi o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti. Kopii tohoto sdělení zašlou rovněž na vědomí evidenčnímu místu stížností.

8. Pokud vyřízení stížnosti, nebo její části, nenáleží do působnosti města, postoupí MÚ tuto stížnost, nebo její část, bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu.
9. Na žádost stěžovatele MÚ vrátí stěžovateli zaslané materiály, toto se netýká písemností obsahujících samotnou stížnost.
10. 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 nové skutečnosti; o tomto postupu MÚ uvědomí stěžovatele.
11. Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá správní, soudní, případně jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost MÚ písemně sdělena.
12. 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 příslušné odbory výsledek šetření pouze založí do spisu a kopii zašlou na vědomí podatelně.
13. Při vyřizování hromadných stížností, není-li ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.

Článek 3 - Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 175 správního řádu

1. Lhůtu pro vyřízení stížnosti podle čl. 2 odst. 6 těchto pravidel je možno překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
2. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u MÚ jako správního orgánu, který vede řízení, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení stížnosti. MÚ je povinen takovou žádost, pokud byla MÚ opět adresována, nadřízenému orgánu postoupit a stěžovatele o tomto postupu informovat.
3. V případě podání hromadné stížnosti se postupuje podle ustanovení § 35 správního řádu.

Článek 4 - Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 16a zákona č. 106/1999 Sb.

1. Stížnosti na postup příspěvkové organizace města Modřice při poskytování informací zákona o SPI eviduje podatelna. V ostatním se podle těchto pravidel nepostupuje.
2. Stížnosti na postup orgánů města při vyřizování žádosti o informace podle zákona o SPI se nepovažují za stížnosti podle těchto pravidel.

ČÁST IV - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 1 - Lhůty

1. Všechny lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování petic a stížností počínají běžet dnem následujícím po dni doručení.
2. Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.

Článek 2 - Ustanovení společná a závěrečná

1. MÚ informuje RMM jedenkrát ročně o počtu a způsobu vyřízení přijatých petic a stížností.
2. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem vydání a je vydána na dobu neurčitou do doby vydání nové směrnice upravující pravidla přijímání a vyřízení petic a stížností.

Ing. Josef Šiška
starosta města