



MUBLX00494GO

Směrnice č. 11/2012

pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Zpracoval:	Ing. Hana Valachová, vedoucí správního odboru
Ověřil:	Ing. Jana Kroupová, tajemnice MěÚ
Schválil:	RM, usnesení č. 33/12 ze dne 13.2.2012
Účinnost od:	14.2.2012

Úvod

Na základě zmocnění v § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o obcích), stanovuje Rada města Blatná tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

Část I.

Článek 1 Petice

Petice je podání splňující náležitosti stanovené v zákoně č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen petiční zákon). Jsou jimi žádosti, návrhy a stížnosti adresované orgánům města Blatná ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti města Blatná.

Článek 2 Přijímání petic

Petice, které musí mít podle § 5 odst. 1 petičního zákona písemnou formu a stanovené náležitosti, se přijímají poštou, elektronicky s ověřeným elektronickým podpisem nebo datovou schránkou příp. osobně prostřednictvím sekretariátu starosty a tajemníka městského úřadu, příp. jiného odboru nebo oddělení městského úřadu. Jejich centrální evidenci zajišťuje sekretariát starosty a tajemníka městského úřadu, který dbá zejména na dodržení pořádkových lhůt stanovených v § 5 petičního zákona. Pokud věc nepatří do působnosti města, postoupí jí subjektu věcně příslušnému k jejímu vyřízení.

Článek 3 Projednávání petic

V souladu s § 102 odst. 3 zákona o obcích projednává a vyřizuje petice rada města, pokud si to nevyhradí zastupitelstvo města. Vedoucí jednotlivých útvarů městského úřadu zodpovídají za zpracování podkladů pro jednání rady, popř. zastupitelstva města tak, aby mimo vlastní text petice byla v důvodové zprávě či přílohách materiálu obsažena jejich odborná stanoviska i relevantní informace z jiných zdrojů.

Článek 4 Vyřizování petic

Pro vyřízení petic je rozhodující text příslušného usnesení rady, popř. zastupitelstva města. Jeho znění je po ověření zápisu sděleno neprodleně písemně tomu, kdo petici podal, popř. zástupci petičního výboru.

Část II.

Článek 5 Stížnosti

1. Jako stížnosti jsou považována písemná nebo ústní podání, které jsou jako stížnost nazvána, anebo svým obsahem nasvědčují, že se o stížnost jedná:
 - jimiž se fyzické a právnické 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. Tyto stížnosti se řeší podle pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností.
 - jimiž se dotčené osoby v souladu s ust. § 175 zák. č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen správní řád) obracejí na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád nebo jiný zákon jiný prostředek ochrany. Tyto stížnosti se řeší podle správního řádu.
2. Za stížnosti se nepovažují podání účastníků řízení mající znaky úkonu učiněného podle správního řádu, daňového řádu, příp. jiného právního předpisu upravujícího úkony účastníků řízení (např. podání odvolání, žádost o obnovu řízení nebo přezkum pravomocně ukončeného řízení, námitek, oznámení o přestupku apod.). Taková podání jsou vyřizována v režimu stanoveným právním předpisem upravující procesní pravidla řízení.

Článek 6 Přijímání stížností

1. Stížnosti se přijímají poštou, elektronicky s ověřeným elektronickým podpisem nebo datovou schránkou, příp. osobně prostřednictvím sekretariátu starosty a tajemníka městského úřadu, příp. jiného odboru nebo oddělení městského úřadu. Pokud stěžovatel podává stížnost ústně, provede oslovený odbor nebo oddělení sepsání záznamu o stížnosti. Stížnost je možné vznést také ústně při jednání na odboru nebo oddělení, v případě že nelze takovou stížnost vyřídit na místě ihned, je každý úředník jednající ve věci se stěžovatelem povinen sepsat záznam o stížnosti. Jejich centrální evidenci zajišťuje sekretariát starosty a tajemníka městského úřadu. Stížnost je před jejím vyřizováním zaevidována a poté postoupena podle rozhodnutí tajemnice k vyřízení pověřenému úředníkovi anebo orgánu.
Záznam o stížnosti obsahuje:
 - titul, jméno a příjmení a místo trvalého pobytu stěžovatele, příp. adresu pro doručování nebo datovou schránku
 - předmět stížnosti
 - místo a datum sepsání záznamu
 - titul, jména o příjmení, pracovní zařazení a podpis zaměstnance, který záznam sepsal
 - podpis stěžovatele.
2. Pověřený úředník písemně potvrdí stěžovateli příjem podání, a to u osobně doručených při jejich převzetí, u došlých poštou nebo elektronicky do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení na městský úřad. Potvrzení přijetí lze spojit s jiným úkonem vůči stěžovateli.

Článek 7 Projednávání a vyřizování stížností

1. Při projednání stížností, včetně stížností dle ust. § 175 správního řádu, je příslušný správní orgán povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

2. Pokud stížnost směřuje proti jednání zaměstnanců zařazených do městského úřadu a dle jejího obsahu se skutečně jedná o stížnost a nikoliv o jiný procesní úkon, projedná stížnost vedoucí příslušného útvaru městského úřadu. Pokud stížnost směřuje proti jednání vedoucích zaměstnanců zařazených do městského úřadu, projedná stížnost tajemník. Stížnosti na postup tajemníka projedná starosta.
3. Pokud městský úřad obdrží stížnost, která se týká činnosti orgánu města v samostatné působnosti, zajistí její projednání v příslušném orgánu města starosta nebo místostarosta, do jehož působnosti příslušná oblast spadá.
4. Stížnosti se vyřizují bezodkladně, nejdéle do 60 dnů od doručení, zpracovatel zašle stěžovateli sdělení o vyřízení stížnosti. Kopii sdělení předá centrální evidenci 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, resp. její jednotlivé části, oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.
5. V případě, že stížnost nelze 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 předá centrální evidenci stížností. Pokud novou lhůtu nelze přesně určit, stanoví se lhůta 30 dnů. Před jejím uplynutím zašle zpracovatel stěžovateli sdělení s aktuálními informacemi o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížností. Kopii tohoto sdělení předá centrální evidenci stížností.
6. Pokud vyřízení stížností, nebo její části, nenáleží do působnosti města, sekretariát a starosta a tajemníka městského úřadu tuto stížnost, nebo její části, bez zbytečného odkladu postoupí věcně příslušnému správnímu orgánu. O tomto postupu stěžovatele uvědomí.
7. Opakovaná stížnost ve věci, která již byla prošetřována, pokud neobsahuje nové skutečnosti zakládající důvod pro nově šetření nebo přijetí nových opatření, nebude řešena, pokud stěžovatel nedoplní podání o nové skutečnosti. O tomto postupu sekretariát a starosta a tajemníka městského úřadu uvědomí stěžovatele.
8. Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že záležitostí 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 písemně sdělena.
9. 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 předá centrální evidenci stížností.
10. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí centrální evidenci stížností k prošetření stížnosti jen opis či kopie stížnosti bez uvedení jména.
11. Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu se řeší podle ust. § 175 správního řádu.

Článek 8

Závěrečná ustanovení

Tato směrnice byla schválena usnesením Rady města Blatná č. 33/12 ze dne 13.2.2012 a nabývá účinnosti dnem 14.2.2012.

Tímto dnem se zároveň ruší Směrnice č. 5/2006.

Mgr. Bohuslav Navrátil
za Radu města Blatná