

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic

směrnice č. P/2/2024/RM

Organizace:	Město Humpolec, Horní náměstí 300, 396 22 Humpolec	
(dále „Organizace“)	IČO 00248266	
Vypracoval:	Mgr. Jiří Fiala, tajemník MěÚ, JUDr. Martina Samková	
Schválil:	Rada města Humpolce, usnesením č. 512/25/RM/2024	Dne 7/2 2024
Kontrolou provádění směrnice je pověřen:	Mgr. Jiří Fiala, tajemník MěÚ	
Datum platnosti od:	8/2 2024	
Datum účinnosti od:	1/3 2024	
Tato směrnice ruší Pravidla Rady města Humpolec pro přijímání a vyřizování stížností schválené dne 18.1.2006.		
Tato směrnice upravuje jednotný postup pro přijímání, evidenci, vyřizování stížností a petic (dále jen "pravidla"). Je vydávána v souladu s § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecních zřízeních), ve znění pozdějších předpisů. Náležitosti petice a postupy při vyřizování petic jsou v souladu s článkem 18 Listiny základních lidských práv a svobod, dále jsou dány příslušnými ustanoveními zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů.		

ČÁST PRVNÍ

Článek I. Úvodní ustanovení

- Rada města Humpolec na základě ustanovení § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, stanoví tato Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic (dále jen "pravidla").
- Petiční právo je samostatně upraveno zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů, který vymezuje a ohraničuje výkon tohoto práva.
- Pro účely těchto pravidel se odborem rozumí i oddělení, vedoucím odborem se rozumí i vedoucí oddělení.

ČÁST DRUHÁ

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Článek II. Stížnost

1. Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, jímž se fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen „stěžovatel“) obracejí na orgány města Humpolec, tj. na Zastupitelstvo města Humpolec (dále jen „zastupitelstvo“), Radu města Humpolec (dále jen „rada“), starostu města Humpolec (dále jen „starosta“), Městský úřad Humpolec (dále jen „městský úřad“ nebo „MěÚ“) ve věci ochrany svých zájmů, nebo kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti výše uvedených orgánů města (dále jen „stížnost“).
2. Anonymní stížnost je stížnost, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele, a na kterou není možné pro nedostatek informací o stěžovateli (zejm. doručovací adresa, e-mailová adresa, datová schránka) zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.
3. Za hromadnou stížnost se považuje stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro doručování.
4. Podle těchto pravidel se postupuje při vyřizování stížností směřujících do oblasti výkonu samostatné působnosti města.
5. Tato pravidla se nevztahují na stížnosti ve smyslu ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

Článek III. Příjem stížností

1. Pro příjem a rozdělování stížností platí příslušná ustanovení vnitřních předpisů, zejména spisového řádu.
2. Příjemcem stížnosti adresované zastupitelstvu je starosta.
3. Příjemcem stížnosti adresované výboru zastupitelstva je předseda příslušného výboru zastupitelstva.
4. Příjemcem stížnosti adresované radě je starosta, nebo místostarosta, do jehož kompetence vyřízení předmětu stížnosti náleží.
5. Příjemcem stížnosti adresované obecně městskému úřadu je tajemník MěÚ.
6. Příjemcem stížnosti adresované jednotlivým odborům (oddělením) městského úřadu jsou vedoucí těchto odborů (oddělení).
7. Není-li ve stížnosti označen jako adresát nikdo z odborů městského úřadu, je jejím příjemcem Odbor tajemníka MěÚ, který rozhodne o tom, kdo bude pověřen vyřízením stížnosti.
8. Stížnost lze podat písemně, elektronickou poštou, telefonicky, nebo ústně do protokolu.
9. Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna nebo elektronická podatelna městského úřadu.
10. Podacími místy pro podání telefonické stížnosti jsou odbory městského úřadu. Pokud nelze telefonickou stížnost vyřídit ihned, nebo pokud stěžovatel trvá na sepsání záznamu o podání stížnosti, je vyzván, zejména pro pozdější obtížnou prokazatelnost obsahu podání, aby stížnost doručil písemně nebo se dostavil osobně k sepsání záznamu o podání ústní stížnosti.
11. Podacím místem pro podání ústní stížnosti je kterýkoli odbor městského úřadu. Pokud příjemce, tj. kterýkoli zaměstnanec městského úřadu ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný záznam – protokol, který musí obsahovat: jméno, příjmení a místo trvalého pobytu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci zaměstnance města, který záznam sepisuje, obsah stížnosti, místo a datum sepsání záznamu. Záznam podepisují stěžovatel a zaměstnanec města, který záznam o ústní stížnosti sepsal.
12. Všechny stížnosti převzaté z podatelny, přijaté mimo podatelnu nebo vzniklé z podání učiněného ústně (viz § 2 odst. 1 vyhlášky č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, ve znění pozdějších předpisů), nebo zaslané na elektronickou adresu městského úřadu, se zapisují do centrální evidence stížností vedené Odborem tajemníka MěÚ.
13. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil.

14. Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání umožňující její vyřízení, pomůže příjemce 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.
15. Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána městskému úřadu pouze na vědomí, je předána příjemcem na Odbor tajemníka MěÚ, kde se zaeviduje, a uloží bez vyrozumění stěžovatele.
16. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu, a řeší ji jako ostatní stížnosti. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.

Článek IV. Evidence stížností

1. Ústředním evidenčním místem podaných stížností je Odbor tajemníka MěÚ. Stížnosti a písemnosti s nimi související jsou zde evidovány a zakládány odděleně od ostatních písemností, a to v písemné podobě.
2. Evidence stížností obsahuje zejména:
 - číslo jednací;
 - datum přijetí stížnosti;
 - jméno, případně jména, příjmení nebo název a adresu trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele anebo adresu pro doručování;
 - označení orgánu, který stížnost postoupil;
 - předmět stížnosti;
 - údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, popřípadě její část, postoupena k vyřízení;
 - vyhodnocení důvodnosti stížnosti;
 - datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.
3. Každý příjemce je povinen předat originál stížnosti nejpozději do 5 dnů ode dne doručení na podací místo (dále jen „doručení“) Odboru tajemníka MěÚ k evidenci a založení. Odbor tajemníka MěÚ příjemci sdělí příslušné pořadové číslo stížnosti, pod kterým bude stížnost dále vyřizována – toto pořadové číslo bude součástí čísla jednacího dle platného Spisového řádu MěÚ.
4. Odbor tajemníka MěÚ má povinnost potvrdit stěžovateli příjem stížnosti, která nebyla podána ústně, nejdéle do 10 dnů ode dne doručení.

Článek V. Postup při vyřizování stížností

1. Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu, bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje.
2. O tom, zda budou vyřizovány nepodepsané stížnosti či stížnosti, z nichž není zcela zřejmé, kdo je stěžovatelem (anonymní stížnosti), rozhodne příjemce a toto rozhodnutí písemně sdělí Odboru tajemníka MěÚ ve lhůtě do 5 dnů ode dne doručení.
3. Příjemce je povinen zajistit prošetření stížnosti a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení stěžovateli (dále jen „vyřízení stížnosti“) ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení. Ve zprávě bude vždy uvedeno, zda je stížnost po prošetření klasifikována jako: důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.
4. Stížnosti se zpravidla řeší ihned. Vyžaduje-li vyřízení stížnosti šetření, stížnost se zpravidla vyřídí včetně odpovědi stěžovateli ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení. V mimořádně náročných případech, kdy je v průběhu šetření stížnosti zjištěno, že k řádnému prověření věci je nutno získat odborná stanoviska, posudky nebo vyjádření jiných orgánů, lze podání se svolením tajemníka MěÚ vyříditi do 60 dnů. O prodloužení lhůty žádá tajemníka MěÚ ten, kdo stížnost vyřizuje a o změně lhůty neprodleně uvědomí stěžovatele. Jde-li o stížnost v pravomoci zastupitelstva města, vyřídí se stížnost nejpozději do 90 dnů.
5. Pokud příjemce z obsahu stížnosti zjistí, že její vyřízení nepatří do jeho působnosti, předá ji na Odbor tajemníka MěÚ do 5 dnů ode dne doručení současně se sdělením, kdo je k vyřízení stížnosti příslušný. Odbor tajemníka MěÚ stížnost neprodleně předá nebo postoupí tomu, kdo je k jejímu vyřízení příslušný.
6. Vyřízením stížnosti nelze pověřit zaměstnance města zařazeného do městského úřadu, proti kterému stížnost směřuje.

7. V odůvodněných případech (např. pokud nelze zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti v průběhu lhůty pro vyřízení stížnosti) mohou příjemci uvedení v čl. III. odst. 2, 3, 4 a 5 lhůtu k vyřízení stížnosti přerušit a určit jiný termín pro její vyřízení. O přerušení lhůty a stanovení jiného termínu k vyřízení stížnosti v případě příjemců uvedených v čl. III. odst. 6 a 7 rozhoduje tajemník MěÚ na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti vedoucího odboru. O přerušení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele, případně orgán, který si vyžádal zprávu o vyřízení stížnosti, ten, kdo stížnost vyřizuje.
8. Zaměstnanci, kteří stížnost vyřizují, mohou předkládat radě nebo tajemníkovi MěÚ návrhy na opatření k nápravě nedostatků zjištěných v průběhu nebo po ukončení vyřizování této stížnosti.
9. Stěžovatel má právo nahlížet do spisů vedených k jednotlivým stížnostem a pořizovat si z nich fotokopie písemností.
10. Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti a ta neobsahuje žádné nové skutečnosti, stížnost se nevyřizuje. Informaci o tom sdělí příjemce stěžovateli do 15 dnů ode dne doručení. (včetně informace, že na další opakované stížnosti již nebude písemně reagováno). Pokud stěžovatel i nadále opakuje stížnost v téže záležitosti bez uvedení nových skutečností, nebude již potvrzován příjem stížnosti, ani nebude stížnost prošetřována a nebude zasíláno žádné další písemné vyrozumění.
11. Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že v dané věci probíhá trestní, občanskoprávní nebo správní řízení, bude prošetřování zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost bezodkladně sdělena.
12. Po vyřízení stížnosti, včetně anonymních stížností, jsou do evidence na Odbor tajemníka MěÚ předávány originály všech písemností, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly, pokud to není v rozporu s právním předpisem (GDPR). Za jejich předání je odpovědný ten, kdo stížnost vyřizuje.
13. Stížnost je vyřízena dnem odeslání prostřednictvím výpravny nebo elektronické výpravny městského úřadu.
14. Vyřízení hromadné stížnosti, není-li ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování, se doručuje pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.
15. Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto zpětvzetím zastaveno, spis je uzavřen a založen u vyřizujícího odboru a vždy v centrální evidenci v Odboru tajemníka.
16. Stížnost nebo její část postoupí příjemce bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud není k vyřízení příslušný. O postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele a Odbor tajemníka MěÚ pro zanesení do evidence.

Článek VI. Lhůty

1. Všechny lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování 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.
3. Za dodržení lhůt stanovených k vyřízení stížnosti odpovídají vedoucí vyřizujících odborů a jejich dodržování průběžně monitoruje Odbor tajemníka MěÚ.

ČÁST TŘETÍ

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic

Článek VII. Petice

1. Peticí je takové písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, jíž se občané obracejí na orgány města ve věcech veřejného či jiného společného zájmu, jejichž řešení spadá do působnosti orgánů města. Právnícké osoby mohou toto právo vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.
2. Petice musí mít písemnou podobu a musí být opatřena jménem, příjmením a bydlištěm toho, kdo ji podává.

3. Podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů petičního výboru s uvedením jména, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.
4. 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.
5. Občan, který petici podpoří, uvede na podpisový arch jméno, příjmení, bydliště a svůj podpis.
6. Pokud podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena. Na každém podpisovém archu musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici sestavil, nebo jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru zastupovat.
7. Pokud petice neobsahuje všechny náležitosti, vrátí ji tajemník MěÚ podavateli s výzvou k doplnění náležitosti podle zákona o právu petičním. V případě, že zákonné náležitosti petice nejsou podavatelem v určené lhůtě doplněny, nelze k podání přistupovat jako k petici a je možno ji řešit jiným způsobem (jako stížnost nebo žádost).
8. Petice může být podána i v elektronické podobě. Pro tento případ vytvořilo Ministerstvo vnitra ČR nástroj pro sestavování elektronických petic, opatření podpisů občanů pod ně a doručení petic jejich adresátům. Založit a podepsat ePetici je možné pouze po přihlášení do Portálu občana.

Článek VIII. Příjem a vyřizování petic

1. Petici lze podat písemně na podatelnu městského úřadu, u tajemníka MěÚ, nebo starosty města.
2. Příjemcem petice adresované zastupitelstvu, radě nebo starostovi města je starosta.
3. Příjemcem petice adresované kterémukoli výboru zastupitelstva je předseda příslušného výboru zastupitelstva.
4. Příjemce petice adresované tajemníkovi MěÚ je tajemník MěÚ.
5. Příjemce petice adresované odboru (oddělení) městského úřadu, případně zaměstnanci městského úřadu je odbor (oddělení).
6. Není-li v petici označen jako adresát žádný z orgánů města, je jejím příjemcem tajemník MěÚ, který po konzultaci se starostou rozhodne, komu bude petice předána k vyřízení.
7. Příjemce petice adresované obecně městskému úřadu je tajemník MěÚ.
8. V případě, že petice nepatří do působnosti orgánů města, bude postoupena instituci, jíž vyřízení přísluší. O této skutečnosti bude informován ten, kdo petici podal.
9. Ústředním evidenčním místem podaných petic je Odbor tajemníka MěÚ. Všechny petice se zapisují do centrální evidence petic vedené Odborem tajemníka MěÚ. Petice a písemnosti s nimi související jsou zde evidovány a zakládány odděleně od ostatních písemností, a to v písemné podobě.
10. Jestliže petice neobsahuje všechny formální náležitosti podání umožňující její vyřízení, pomůže příjemce stěžovateli nedostatky odstranit, nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu. Současně podatele petice poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, petici se dále nebude zabývat.

Článek IX. Lhůty pro vyřizování petic

1. Dle pokynu příjemce petice připraví odbor městského úřadu, který petici vyřizuje, návrh odpovědi petentům. Odeslání odpovědi tomu, kdo petici podal, nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru, se stanoviskem k obsahu petice a způsobem jejího vyřízení zajišťuje příslušný odbor nejpozději do 30 dnů ode dne doručení.
2. Petice směřující do samostatné působnosti, která je určena zastupitelstvu města musí být projednána na zasedání tohoto orgánu do 90 dnů ode dne doručení. O této skutečnosti bude podatel petice vyrozuměn odborem, který petici vyřizuje.
3. Odpověď tomu, kdo petici podal, nebo osobě, která zastupuje petiční výbor, podepíše příjemce. Příjemce petice předá originál odpovědi na ni Odboru tajemníka MěÚ k evidenci.

ČÁST ČTVRTÁ

Článek X. Společná, závěrečná a přechodná ustanovení

1. Souhrnnou zprávu vyhodnocující činnost podle těchto pravidel za kalendářní rok zpracuje a předá Odbor tajemníka MěÚ radě města a kontrolnímu výboru zastupitelstva vždy nejpozději do 31. 3. následujícího kalendářního roku.
2. Tato pravidla byla schválena na 25. schůzi Rady města Humpolec dne 7. února 2024 pod číslem usnesení 512/25/RM/2024 a nabývají účinnosti dne 1. března 2024.
3. Těmito pravidly se zrušují Pravidla Rady města Humpolec pro přijímání a vyřizování stížností schválené dne 18.1.2006.

V Humpolci, 7. února 2024

Ing. Petr Machek, starosta města

Mgr. Jiří Fiala, tajemník MěÚ