



**MĚSTO  
ŠLUKNOV**



## **Směrnice č. 5/2015**

# **Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností**

Rada města Šluknov se na své 25. schůzi dne 24.08.2015 usnesením č. 10/25R/2015 usnesla vydat tuto směrnici.

### **Čl. 1**

#### **Předmět úpravy**

1. Účelem této směrnice – Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen „Pravidla“) – je stanovit jednotný postup pro přijímání, evidenci a vyřizování petic a stížností orgány města.
2. Pravidla jsou stanovena za základě § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“), § 7 a 8 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním ve znění pozdějších předpisů (dále jen „petiční zákon“) a § 37 a 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“).
3. Pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance města zařazené do Městského úřadu Šluknov, starostu, místostarostu, zastupitelstvo a radu města a Městskou policii.

### **Čl. 2**

#### **Vymezení pojmů**

#### **A Petice**

1. Peticí se rozumí písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost ve věcech jiného společného zájmu, jímž se občané obracejí na orgány města.
2. Petice musí být písemná s uvedením jména, příjmení a bydliště toho, kdo jí podává („petent“).
3. 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 zastupovat.
4. Obsah petice nesmí být v rozporu s ustanovením § 1 odst. 4 petičního zákona, zejména nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů.
5. Pokud k petici přiložené podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice je podpisy podpořena. Dále na nich musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici sestavil, nebo toho, kdo je oprávněn zastupovat petiční výbor.

#### **B Stížnost**

1. Stížností se rozumí podání fyzické nebo právnické osoby (dále jen „stěžovatel“), kterým se domáhá ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů, protože došlo k jejich porušení nebo ohrožení činností nebo nečinností orgánu veřejné správy.

2. Stížnost upozorňuje na konkrétní nedostatky, zejména porušování právních či jiných předpisů, jejichž odstranění si vyžaduje zásah orgánů veřejné správy.
3. Stížnost může podat každý občan nebo sdružení občanů, v případě, že se cítí poškozeni na svých právech či právem chráněných zájmech opatřeními nebo jednáním orgánů veřejné správy.

### **C Opakovaná stížnost**

1. Opakovanou stížností se rozumí 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.

### **D Anonymní podání**

1. Anonymním podáním se rozumí stížnost, ze které není jasné, kdo stížnost podává, případně se jedná o jméno nečitelné nebo smyšlené.
2. Anonymní podání se vyřizuje, pokud obsahuje konkrétní údaje, které nasvědčují tomu, že byl porušen právní předpis nebo došlo k jednání, které odůvodňuje prošetření podání.

## **Čl. 3**

### **Přijímání, evidence a vyřizování petic**

#### **A Přijímání petic**

1. Petice se přijímají v podatelně Městského úřadu Šluknov (dále jen „úřad“), případně na jednotlivých odborech úřadu.
2. Pokud byla petice přijata na některém z odborů úřadu, je povinností příslušného zaměstnance úřadu, který petici převzal, ji téhož dne předat na podatelnu úřadu k zaevidování.
3. Každá petice musí být opatřena otiskem podacího razítka. Přijatou petici, k jejímuž vyřízení není orgán města věcně a místně příslušný, musí do 5 dnů postoupit příslušnému orgánu veřejné správy a současně tuto skutečnost sdělit tomu, kdo petici podal (dále jen „petent“).
4. Nemá-li petice předepsané náležitosti nebo trpí jinými vadami, je příslušným zaměstnancem úřadu petent vyzván k jejich odstranění či doplnění v přiměřené lhůtě.

#### **B Evidování petic**

1. Centrální evidenci všech petic vede odděleně od ostatních písemností Odbor vedení města – sekretariát.
2. Centrální evidence petic obsahuje:
  - číslo petice (číselná řada začíná počátkem kalendářního roku číslem 1);
  - datum doručení petice;
  - kdo petici doručil (jméno, příjmení, bydliště, název a sídlo firmy);
  - stručný obsah petice;
  - komu a kdy byla petice předána k vyřízení;
  - lhůtu pro vyřízení;
  - výsledek šetření;
  - přijatá opatření a termíny jejich splnění;
  - kdy, jak a komu bylo odesláno sdělení o vyřízení petice.
3. Po zaevidování do centrální evidence je petice předána příslušnému odboru či orgánu města k vyřízení.

### **C Vyřizování petic**

1. Úřad je povinen petici přijmout a její obsah posoudit, a do 30 dnů ode dne, kdy mu byla petice doručena, písemně odpovědět petentovi, anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru.
2. V odpovědi musí být uvedeno stanovisko k petici a způsob jejího vyřízení.
3. V případě petic, směřujících do oblasti výkonu přenesené působnosti, postupuje úřad podle petičního zákona a těchto Pravidel. Petice musí být vyřízena ve lhůtě do 30 dnů.
4. V případě petic, směřujících do oblasti samostatné působnosti, postupuje úřad podle § 16 odst. 2 písm. f) nebo g) zákona o obcích v závislosti na tom, zda je k vyřízení příslušné zastupitelstvo či rada města, nebo jiný orgán a těchto Pravidel. Pokud nelze petici vyřídit ve lhůtě do 30 dnů a bude vyřízena v zákonem stanovených lhůtách (v případě, že je k vyřízení příslušná rada města ve lhůtě do 60 dnů a v případě, že je k vyřízení příslušné zastupitelstvo města ve lhůtě do 90 dnů), informuje příslušný zaměstnanec úřadu petenta ve lhůtě do 30 dnů od přijetí petice o tom, že bude vyřízena ve lhůtě podle zákona o obcích.
5. V odpovědi na vyřízení petice musí být uvedeno stanovisko k petici a způsob jejího vyřízení.
6. Stejným způsobem budou v souladu s principy dobré správy vyřizovány i petice, směřující do oblasti samostatné působnosti, pokud je podá fyzická osoba, která není občanem města ani na území města nevlastní nemovitost a nespolečně jí tudíž práva občanů města, stanovená v § 16 odst. 2 zákona o obcích, příp. petice podávané spolky, v nichž se občané spojili za účelem prosazování společných zájmů.

## **Čl. 4**

### **Podávání, přijímání, evidence a vyřizování stížností**

#### **A Podávání stížností**

1. Podání se jako stížnost posuzuje vždy podle svého obsahu, bez ohledu na to, jak je nazváno. Lze je učinit písemně, ústně či elektronicky (e-mailem, datovou zprávou).
2. Stížnost adresovaná na jméno zaměstnance úřadu se považuje za stížnost podanou úřadu. Zaměstnanec, kterému byla stížnost doručena, zajistí její okamžité zaevidování v podatelně.
3. O ústní stížnosti, kterou není možno vyřídit ihned při jejím podání, příslušný zaměstnanec úřadu, který stížnost přijímá, vyhotoví záznam (Příloha č. 1), který stěžovateli předloží k přečtení a k podpisu. Stěžovateli je vydána kopie záznamu.
4. Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a ve stížnosti není výslovně uvedeno, komu se mají ve vyřizované věci doručovat písemnosti, doručují se veškeré písemnosti obvykle tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.
5. Stížnosti zaslané prostřednictvím elektronické pošty, podepsané zaručeným elektronickým podpisem či do datové schránky, se vyřizují stejným způsobem jako stížnosti podané písemně. Odpověď na tyto stížnosti lze zaslat i elektronicky a do datové schránky. Stížnost lze podle § 37 odst. 4 správního řádu zaslat rovněž bez zaručeného elektronického podpisu za podmínky, že bude do 5 dnů potvrzena a doplněna řádným způsobem, jinak se k ní nepřihlíží.
6. V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve ho příslušný zaměstnanec úřadu k upřesnění stížnosti. Ve výzvě stanoví přiměřenou lhůtu, ve které je nutné stížnost upřesnit s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez prošetření odložena.

## **B Přijímání stížností**

1. Stížnosti se přijímají v podatelně úřadu, případně na jednotlivých odborech úřadu.
2. Pokud byla stížnost přijata nebo sepsána se stěžovatelem přímo na některém z odborů úřadu, je povinností příslušného zaměstnance úřadu, který písemnost převzal nebo sepsal, ji téhož dne předat na podatelnu úřadu k zaevidování.
3. Každá stížnost musí být opatřena otiskem podacího razítka. Přijatou stížnost, k jejímuž vyřízení není orgán města věcně a místně příslušný, musí do 5 dnů postoupit příslušnému orgánu veřejné správy a současně tuto skutečnost sdělit stěžovateli.

## **C Evidence stížností**

1. Centrální evidenci všech stížností vede Odbor vedení města – sekretariát.
2. Centrální evidence stížností obsahuje:
  - číslo stížnosti (číselná řada začíná počátkem kalendářního roku číslem 1);
  - datum doručení stížnosti;
  - kdo stížnost doručil (jméno, příjmení, bydliště, název a sídlo firmy);
  - stručný obsah stížnosti;
  - komu a kdy byla stížnost předána k vyřízení;
  - lhůtu pro vyřízení;
  - výsledek šetření;
  - přijatá opatření a termíny jejich splnění;
  - kdy, jak a komu bylo odesláno sdělení o vyřízení stížnosti.
3. Po zaevidování do centrální evidence je petice předána příslušnému odboru či orgánu města k vyřízení.

## **D Vyřizování stížností**

1. K vyřízení stížnosti je oprávněn starosta, místostarosta, tajemník, vedoucí příslušných odborů úřadu a velitel Městské policie (dále jen „příslušní zaměstnanci úřadu“).
2. Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížnosti odpovídá ten, kdo stížnost vyřizuje.
3. Jestliže stížnost směřuje přímo proti vedoucímu odboru úřadu, vyřizuje ji tajemník. Stížnost, směřovanou přímo proti veliteli Městské policie či tajemníkovi vyřizuje starosta, příp. místostarosta. Stížnost nesmí vyřizovat ani prošetřovat osoba, proti které stížnost směřuje, ani osoba, která je podřízená této osobě. Ten, proti komu stížnost směřuje, musí být s jejím obsahem seznámen a zároveň je mu dána možnost se ke stížnosti vyjádřit.
4. Při prošetřování stížnosti se postupuje tak, aby se zjistil skutečný stav věci, jeho soulad nebo rozpor s právními či jinými předpisy, osoba, která zodpovídá za zjištěné nedostatky, jakož i příčiny jejich vzniku a škodlivé následky.
5. Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
6. Při vyřizování stížnosti sleduje ten, kdo stížnost vyřizuje, aby:
  - stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech v návaznosti na platné právní předpisy, bez průtahů, hospodárně, přičemž musí být přezkoumány všechny skutečnosti ve stížnosti uváděné;
  - bylo zabezpečeno hlubší přezkoumání příčin vzniku oprávněných a částečně oprávněných stížností, za účelem řešení a odstranění příčin jejich vzniku;
  - u opakované stížnosti bylo přezkoumáno, zda původní stížnost byla správně vyřízena v souladu s právními předpisy;

- ve výsledku šetření byla uvedena odpověď na všechny kritizované jevy, a aby byla potvrzena nebo vyvrácena jejich oprávněnost s odvoláním na citaci právních předpisů, které potvrzují nebo vyvracejí jednotlivé kritizované nedostatky;
  - u oprávněných stížností byla stanovena opatření k řešení kritizovaných jevů, a to včetně návrhů na opatření.
7. Pokud stěžovatel opakuje stížnost ve stejné věci, nebo se jinou formou domáhá téhož cíle jako v předchozí stížnosti, bude provedena kontrola, zda byla původní stížnost správně vyřízena. Výsledek kontroly se oznámí stěžovateli písemně, přičemž bude poučen o tom, že každá další stížnost v téže věci, pokud nebude obsahovat nové skutečnosti, které by mohly mít vliv na výsledek prošetřování, bude bez dalšího prošetřování odložena, o čemž již stěžovatel nebude vyrozuměn.
  8. 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.
  9. Pokud správní orgán shledá podanou stížnost za nedůvodnou, ostatními stížnostmi stejného obsahu se s ohledem na zásadu procesní ekonomie nezabývá. O tom vhodným způsobem vyrozumí stěžovatele.
  10. Příjem stížnosti musí být stěžovateli písemně potvrzen do 5 dnů ode dne doručení stížnosti.
  11. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne, kdy byla doručena věcně i místně příslušnému orgánu a stěžovatel musí být o jejím vyřízení vyrozuměn. Výsledek prošetření stížnosti se oznámí stěžovateli písemně doporučeně s odůvodněním, zda je jeho stížnost shledána důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou.
  12. V případě, kdy je zjištěna důvodnost či částečná důvodnost stížnosti, o výsledcích šetření a přijetí opatření k odstranění závadného stavu se učiní záznam do spisu. Stěžovatel se o přijatých opatřeních vyrozumí jen tehdy, pokud o to požádá, a to bezodkladně podle § 175 odst. 5 správního řádu.
  13. Za vyřízení stížnosti se považuje den, kdy je vyřízení stížnosti včetně přijatých opatření předáno stěžovateli osobně, nebo předáno poštovní přepravou k doručení stěžovateli, či odesláno elektronicky nebo prostřednictvím datové schránky.
  14. Originály stížností a další písemnosti pořízené při šetření stížnosti se ukládají na Odboru vedení města – sekretariátu. Kopie jsou pak založeny u příslušných zaměstnanců úřadu, kteří stížnosti vyřizují.
  15. Podá-li stěžovatel několik stížností stejného obsahu u různých správních orgánů, bude se stížností podle § 175 odst. 4 správního řádu zabývat jen ten správní orgán, který napadené řízení vede.

## **Čl. 5 Společná ustanovení**

1. Příslušní zaměstnanci úřadu jsou povinni při prošetřování a vyřizování stížností a petic postupovat tak, aby byla každému občanu zachována jeho lidská důstojnost, a současně musí být respektováno právo každého občana na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života, včetně práva na ochranu osobních údajů před zneužitím.
2. Pracovník Odboru vedení města – sekretariátu sleduje úplnost a včasnost vyřizování petic a stížností a může požadovat od příslušných zaměstnanců úřadu neprodleně odstranění nedostatků.

## Čl. 6 Kontrola

1. Příslušní zaměstnanci úřadu zabezpečují kontrolu plnění přijatých opatření vyplývajících z důvodných stížností.
2. Kontrolou správnosti přijímání, prošetřování a vyřizování stížností a petic je pověřen Kontrolní výbor zastupitelstva města.
3. Kontrolní výbor provádí kontrolu vyřizování přijatých petic a přijatých stížností na základě Plánu kontrol Kontrolního výboru města schváleného zastupitelstvem města.

## Čl. 7 Zrušovací ustanovení

Touto směrnicí se ke dni 31.08.2015 ruší Směrnice č. 1/2005 – Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností, schválená radou města dne 14.02.2005.

## Čl. 8 Účinnost

Tato směrnice nabývá účinnosti dne **01.09.2015**.

Ve Šluknově dne 25.08.2015



Mgr. Bc. Rudolf Sochor  
místostarosta



Mgr. Eva Džumanová  
starostka



MĚSTO  
ŠLUKNOV



## Záznam o ústním podání stížnosti

Údaje o osobě, která podání činí:

**Jméno a příjmení:**

**Místo trvalého pobytu:**

**Kontaktní adresa:**

**E-mail, telefon:**

**Předmět stížnosti:**

**Doložené písemnosti:**

**Záznam provedl:**

Ve Šluknově dne

.....  
podpis zaměstnance, který stížnost sepsal

.....  
podpis osoby, která podání učinila