

Směrnice pro vyřizování stížností a petic podaných Městskému úřadu v Klatovech

Rada města Klatov vydává v souladu s ustanovením § 102, odst. 2, písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění, a dle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, v platném znění, (dále jen SŘ), na základě ustanovení zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění, tento vnitřní předpis města Klatovy, dále jen směrnice.

ČÁST PRVNÍ Obecná ustanovení

§ 1

Předmět směrnice

Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti Městského úřadu v Klatovech (dále jen MěÚ), jeho organizačních jednotek (odborné a oddělení úřadu), zaměstnanců města Klatovy zařazených do MěÚ a uvolněných členů Zastupitelstva města Klatovy, dále jen „zaměstnanci“, při přijímání, evidenci a vyřizování stížností a petic.

§ 2

Základní pojmy

1. Podle této směrnice se za stížnost považuje podání učiněné převážně ve vlastním zájmu fyzické nebo právnické osoby, kterým se tato osoba domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, výtýká nesprávnost v činnosti správního orgánu, v jeho postupu nebo v chování jeho pracovníků.
2. Za stížnost se nepovažují podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, podnětem k zahájení správního řízení, podání v probíhajícím správním řízení, případně v průběhu řádného či mimořádného opravného prostředku ve správním řízení.
3. Petice je písemné podání obsahující žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného zájmu nebo jiného společného zájmu. Náležitosti petice jsou stanoveny zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Podání, byť označené jako petice, které nesplňuje formální náležitosti petice podle citovaného zákona (§ 4 odst. 1 a 2, § 5 odst. 1), bude považováno za stížnost, případně návrh nebo podnět a takto bude i vyřízena v souladu s částí druhou této směrnice.

ČÁST DRUHÁ Stížnosti

§ 3

Přijímání stížností

1. Stížnost je možno podat písemně, v elektronické podobě, telefonicky nebo ústně.
2. Písemnou stížnost je možné podat osobně na podatelnu MěÚ v pracovní dny ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence. Podatelna na požádání potvrdí na předloženou kopii (stejnopis) stížnosti její přijetí. Z písemné stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho se týká.
3. Stížnost v elektronické podobě je možné zaslat na adresu **posta@mukt.cz** nebo podat na technickém nosiči dat předaném na podatelnu MěÚ v pracovní den ve stanovené

pracovní době. V případě pochybností o věrohodnosti stížnosti bude stěžovatel vyzván k jejímu dodatečnému podpisu. Z obdržené stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho se týká.

4. Telefonickou a ústní stížnost lze podat ve stanovené pracovní době. Telefonické a ústní stížnosti přijímají a se stěžovateli jednají: Starosta města, místostarostové města, tajemník MěÚ, v mezích věcné působnosti vedoucí odborů či oddělení MěÚ nebo jejich zástupci a další určené zaměstnanci MěÚ.
5. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při jejím podání se sepíše, pokud o to stěžovatel požádá, úřední záznam, jinak se stěžovateli doporučí, aby podání učinil písemně nebo v elektronické podobě. Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum jejího podání, jméno, identifikaci stěžovatele včetně adresy, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele. Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu. Záznam o ústní stížnosti je povinen její příjemce neprodleně předat podatelně MěÚ.
6. O telefonické stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned a kterou je oznamována závažná skutečnost se sepíše úřední záznam s obsahem podle odstavce 5 mimo podpis stěžovatele a tento se vyžádá dodatečným způsobem. Záznam o telefonické stížnosti je povinen její příjemce neprodleně předat podatelně MěÚ. V jiných případech než je uveden ve větě první tohoto odstavce se telefonické stížnosti nepřijímají a stěžovateli se doporučí podání stížnosti některou z ostatních forem podle odstavce 1.
7. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.
8. Stížnosti, které nenáleží do působnosti orgánů města Klatov, se postoupí příslušnému orgánu do pěti pracovních dnů od jejich obdržení a stěžovatel se o tomto vyrozumí.
9. Veškeré stížnosti zaeviduje podatelna MěÚ jako došlou poštu. Datum podacího razítka se považuje za den doručení stížnosti. Takto přijatou stížnost předá podatelna do kanceláře starosty, kde bude rozhodnuto, zda se jedná o stížnost ve smyslu této směrnice a bude rozhodnuto o jejím vyřízení.

§ 4

Vyřizování stížností

1. Nerozhodne-li starosta města v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnost, která směřuje proti
 - a) pracovníkovi či oddělení odboru MěÚ jeho vedoucí,
 - b) strážníkovi Městské policie v Klatovech velitel MP,
 - c) vedoucímu odboru nebo vedoucímu oddělení MěÚ tajemník MěÚ
 - d) některému odboru MěÚ jako celku tajemník MěÚ
 - e) pracovníkovi města nezařazenému do MěÚ tajemník MěÚ
 - f) řediteli městem Klatovy zřízené organizace nebo založené společnosti příslušný místostarosta
 - g) pracovníkovi nebo činnosti příspěvkové organizace a obchodní společnosti ředitel této organizace
 - h) městskému úřadu jako celku, tajemníkovi MěÚ nebo veliteli MP starosta města
 - i) starostovi města a místostarostům Zastupitelstvo města Klatov

2. Stížnosti, které se týkají skutečností mimo MěÚ a osob mimo osoby uvedené v odstavci 1, vyřizuje ten odbor MěÚ, do jehož věcné působnosti daná záležitost podle organizačního řádu patří. Tento je oprávněn činit opatření směřující k prověření a vyřízení takové to stížnosti. V případě pochybností rozhodne tajemník MěÚ.
3. Základní pravidla pro vyřizování stížností:
 - a) Vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost.
 - b) Předávat stížnost k vyřízení odborům MěÚ nebo osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřipustné. Jmenovaní se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit.
 - c) Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
4. Koná-li se při vyřizování stížností ústní jednání, pořizuje se zápis, který obsahuje základní údaje o osobách zúčastněných na jednání, označení předmětu jednání, popis průběhu jednání a přijaté závěry včetně podpisů zúčastněných osob. Odmítne-li někdo podpis nebo nesouhlasí-li s obsahem zápisu, poznamená se v zápisu i tato skutečnost.
5. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění závadného stavu, závadný stav odstraněn anebo byla stížnost shledána neodůvodněnou (neoprávněnou), byla postoupena či odložena a stěžovatel byl o tom písemně vyrozuměn.
6. V případech opakovaných a oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stejného druhu, týkajících se fungování města, jeho orgánů a zaměstnanců, je nutno stanovit opatření k nápravě zjištěných nedostatků ve věci samé i z hlediska prevence. Za stanovení opatření odpovídají pracovníci, kteří stížnost vyřizují.
7. Opakuje-li stěžovatel již prošetřenou stížnost aniž by uváděl nové skutečnosti, je možno jeho podání odložit bez odpovědi poté, co bude ověřeno, že původní stížnost byla řádně prošetřena a vyřízena. O odložení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.

§ 5

Lhůty

1. Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (viz § 6 odst. 1 a 2 SŘ), a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení; o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn (viz § 175 odst. 5 SŘ). Totéž platí i pro správní orgán, kterému byla stížnost postoupena z důvodu jeho věcné příslušnosti. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty je vhodné stěžovatele informovat.
2. Dodržování lhůt sleduje evidenční pracoviště. V případě, že příslušná lhůta není dodržena, upozorní na tuto skutečnost osobu zodpovědnou za vyřízení stížnosti a tajemníka MěÚ, případně starostu.

§ 6

Evidence stížností

1. Evidenci přijatých stížností vede odbor vnitřních věcí MěÚ, oddělení kanceláře starosty (dále jen evidenční pracoviště) v písemné a elektronické podobě.

2. Evidence obsahuje zejména:
 - a) číslo jednací,
 - b) datum přijetí stížnosti,
 - c) jméno, případně jména, příjmení nebo název a adresu místa trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele anebo adresu pro doručování,
 - d) označení orgánu, který stížnost posoudil,
 - e) předmět stížnosti,
 - f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení,
 - g) vyhodnocení důvodu stížnosti,
 - h) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.
3. Evidenční pracoviště zakládá originál stížnosti a kopii textu odpovědi stěžovateli.

§ 7

Ochrana osobnosti a osobních údajů

1. Při vyřizování stížnosti se v této oblasti postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména § 11 - § 16.
2. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zejména jeho ustanovení § 5 a § 11.

§ 8

Výroční zpráva

Evidenční pracoviště zpracovává na základě vedené evidence stížností výroční zprávu MěÚ o vyřizování stížností. Výroční zpráva musí být zpracována a předložena k projednání v Radě města Klatov nejpozději do konce února následujícího roku.

§ 9

Jiné stížnosti

Stížnosti neodpovídající definici stížnosti uvedené v § 2 odst. 1 a 2 této směrnice se vyřizují podle pravidel uvedených v této směrnici, pokud je to vzhledem k jejich obsahu možné a vhodné. Takové stížnosti jsou vyřizovány bezodkladně po jejich přijetí, nejpozději zpravidla do 15 dnů.

ČÁST TŘETÍ

Petice

§ 10

Petice

Podávání a vyřizování peticí je upraveno zákonem č.85/1990 Sb., o právu petičním. Tato směrnice upravuje ve smyslu § 7 citovaného zákona způsob přijímání, projednávání a vyřizování peticí adresovaných orgánům města Klatovy.

§ 11

Pojem petice

Každý má právo sám nebo společně s jinými obracet se na orgány veřejné správy 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.

§ 12

Podání petice

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 výboru v této věci zastupovat.

§ 13

Přijímání petice

1. Petici je možno podat na podatelnu MěÚ v pracovní den ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence. Podatelna na požádání potvrdí na předloženou kopii petice její přijetí.
2. Požádá-li autor petice nebo zástupce petičního výboru o osobní jednání, jeho žádosti se vyhová. Osobní jednání ve věcech peticí vedou zpravidla starosta města nebo místostarostové.
3. Nepatří-li věc do působnosti orgánů města, musí být petice do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení postoupena příslušnému orgánu a ten, kdo ji podal o tom vyzooměn.

§ 14

Projednávání a vyřizování petice

1. Petici projednává a vyřizuje, případně zabezpečuje její vyřízení Rada města Klatov. Podle zaměření petice může Rada města rozhodnout o jejím veřejném projednání a předložení na zasedání Zastupitelstva města.
2. Starosta města rozhoduje, který odbor MěÚ popřípadě který pracovník připraví podklady pro projednání a vyřízení petice na jednání orgánů města.
3. Petice se považuje za vyřízenou, jakmile je po jejím posouzení a projednání přijato k jejímu obsahu stanovisko, případně přijato opatření a je zaslána odpověď tomu, kdo petici podal.
4. Vůči tomu, kdo podal petici, nesmí být činěny přímé ani nepřímé kroky proto, že petici podal.

§ 15

Termíny vyřizování petice

1. Všechny podané petice je nutno urychleně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetřování petice musí být prováděno bez průtahů.
2. Petice musí být vyřízena nejdéle do 30 dnů ode dne jejího doručení MěÚ. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, se souhlasem starosty města. O důvodech musí být předem písemně uvědomen občan, popř. petiční výbor, který petici podal.

§ 16

Evidence petic

1. Evidují se pouze písemné petice, které mají náležitosti podle § 10.
2. Evidenci petic vede odbor vnitřních věcí MěÚ, oddělení kanceláře starosty (dále jen evidenční pracoviště). Evidence obsahuje následující údaje: Datum podání petice, identifikaci podávajícího, předmět petice, kdy a kdo se k petici vyjadřoval, datum vyřízení petice, způsob vyřízení petice (odkaz na usnesení RM, ZM), originál petice a kopie odpovědi na petici.
3. Podatelna MěÚ originál každé doručené petice předá bezodkladně do kanceláře starosty, kde je starostou města stanoven další postup.
4. Vedoucí kanceláře starosty města zavede petici do centrální evidence a zajistí další postup ve vyřizování petice dle instrukcí starosty města a v souladu s touto směrnicí.

§ 17

Výroční zpráva

Evidenční pracoviště zpracovává na základě vedené evidence o podaných peticích výroční zprávu MěÚ o vyřizování petic, která je samostatnou částí výroční zprávy o vyřizování stížností.

§ 18

Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem schválení Radou města Klatov.
2. Schváleno Radou města Klatov dne 18.4.2006 pod číslem usnesení 188/8.
3. Tato směrnice ruší Vnitřní směrnici pro vyřizování stížností a petic schválenou Radou města Klatov 11.11.2003 pod číslem usnesení 656/23.

Pravidla pro vyřizování stížností a petic podaných MěÚ v Klatovech

1. Stížnosti adresované starostovi nebo místostarostům města, k jejichž vyřízení je podle § 4 odst. 1 Směrnice příslušný kompetentní zaměstnanec MěÚ popř. ředitel příspěvkové organizace anebo jednatel obchodní společnosti:

Stížnost vyřizuje příslušný zaměstnanec, který následně informuje stěžovatele o způsobu vyřízení. V dopise bude uvedeno, že byl pověřen starostou města k vyřízení stížnosti, na závěr pak jméno, funkce a podpis vyřizujícího pracovníka. Kopie dopisu bude předána do kanceláře starosty města.

V případech určených starostou města vyřizuje stížnost příslušný zaměstnanec, který následně sestaví dopis, jímž bude stěžovatel informován o způsobu vyřízení stížnosti. Jméno vyřizujícího zaměstnance bude uvedeno v odvolacích údajích. V závěru dopisu bude uvedeno jméno a funkce starosty města a dopis mu bude předložen k podpisu.

2. Stížnosti adresované radě města nebo zastupitelstvu města

a) zaměstnanec kompetentní podle § 4 odst. 1 Směrnice připraví podklady k projednání a k vyřízení stížnosti na jednání orgánů města. Stanovisko s návrhem na usnesení bude předáno do oddělení kanceláře starosty, kde bude zkompletováno se stížností a předloženo na jednání.

b) po rozhodnutí orgánů města vypracuje vyřizující zaměstnanec odpověď stěžovateli, své jméno uvede v odvolacích údajích, dopis opatří jménem a funkcí starosty města a předá k podpisu

3. Postup podle bodu 2 se použije v případě vyřizování petic

4. V případě, že k vyřízení stížnosti je podle směrnice kompetentních více zaměstnanců (např. vedoucí různých odborů nebo vedoucí odboru + ředitel organizace/společnosti), určí starosta města zaměstnance odpovědného za vyřízení stížnosti. Všichni kompetentní zaměstnanci vyřídí příslušnou část stížnosti, za kterou jsou odpovědni, a předají písemnou zprávu určenému zaměstnanci, který dále postupuje podle výše uvedeného. Tento určený zaměstnanec je zároveň povinen informovat stěžovatele ve smyslu § 5 Směrnice.

Všichni zaměstnanci, kteří jsou k vyřízení stížnosti kompetentní, mají za povinnost s odpovědným zaměstnancem účinně spolupracovat.