

Vnitřní předpis č. VP/01/2021

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

Zpracoval: Ing. Jiří Rosecký, tajemník úřadu

Vydal: Rada města Chropyně , dne 13.01.2021

Účinnost od: 01.02.2021

Přílohy: 0

**Obsah**

<b>ODDÍL PRVNÍ – ÚVODNÍ USTANOVENÍ .....</b>	<b>3</b>
ČLÁNEK 1 – PŘEDMĚT VNITŘNÍHO PŘEDPISU .....	3
ČLÁNEK 2 – ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO PETICE A STÍŽNOSTI .....	3
<b>ODDÍL DRUHÝ – PETICE .....</b>	<b>4</b>
ČLÁNEK 3 – PŘÍJEM PETIC .....	4
ČLÁNEK 4 – PROJEDNÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC .....	4
<b>ODDÍL TŘETÍ – STÍŽNOSTI .....</b>	<b>5</b>
ČLÁNEK 5 – PŘÍJEM STÍŽNOSTÍ .....	5
ČLÁNEK 6 – PŘÍSLUŠNOST K VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI .....	5
ČLÁNEK 7 – VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ .....	6
ČLÁNEK 8 – OCHRANA STĚŽOVATELŮ .....	7
<b>ODDÍL ČTVRTÝ – SPOLEČNÁ USTANOVENÍ .....</b>	<b>7</b>
ČLÁNEK 9 – EVIDENCE PETIC A STÍŽNOSTÍ .....	7
ČLÁNEK 10 – OBECNÁ USTANOVENÍ KE LHŮTÁM .....	8
ČLÁNEK 11 – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....	8

Rada města Chropyně vydává v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“) tato Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen „vnitřní předpis“).

## ODDÍL PRVNÍ – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### Článek 1 – Předmět vnitřního předpisu

1. Tento vnitřní předpis stanoví zásady pro přijímání a vyřizování petic a stížností adresovaných městu Chropyně nebo jeho orgánům<sup>1</sup>.
2. Tento vnitřní předpis je závazný pro osoby tvořící Městský úřad Chropyně<sup>2</sup>.

### Článek 2 – Základní pravidla pro petice a stížnosti

1. Petice je takové podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu.
2. Petice musí být písemná a musí pod ní být uvedeno jméno, příjmení a bydliště<sup>3</sup> 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.
3. Občan, který petici podpoří, je na podpisový arch povinen uvést své 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.
4. Vzejde-li petice ze shromáždění, musí v ní být uvedeno, z jakého shromáždění vzešla a jak byla shromážděním schválena. Petičním výborem se v tomto případě rozumí svolavatel shromáždění.
5. Podání označené jako petice, které však formální náležitosti petice dle petičního zákona nemá, je považováno za podnět, případně stížnost, a jako s takovou je s ní dále dle tohoto vnitřního předpisu nakládáno.
6. Podávání a vyřizování petic je obecně upraveno petičním zákonem. Pravidla, která petiční zákon stanoví, se použijí i na vyřizování petic podaných v samostatné působnosti města, pokud zákon o obcích nebo tento vnitřní předpis nestanoví jinak.
7. Petici jsou orgány města Chropyně povinny přijmout. Z práva podat petici však neplyne subjektivní právo na to, aby bylo petici obsahově vyhověno<sup>4</sup>.
8. Stížnost je podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen „stěžovatel“) obrací na orgány města Chropyně ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňují na nedostatky nebo závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města Chropyně nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu.
9. Za stížnost se pro účely tohoto vnitřního předpisu 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 nebo jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů stěžovatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města Chropyně.
10. Není-li stanoveno jinak, nepovažují se za stížnosti podle tohoto vnitřního předpisu stížnosti na postup při vyřizování žádostí o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve

<sup>1</sup> zastupitelstvo obce, rada obce, starosta, obecní úřad a zvláštní orgány obce

<sup>2</sup> starosta, místostarosta, tajemník a zaměstnanci zařazení do městského úřadu

<sup>3</sup> místo, kde se člověk jako fyzická osoba trvale zdržuje – kde skutečně bydlí – a to v uvedením ulice, čísla popisného a obce

<sup>4</sup> rozhodnutí Ústavního soudu č. 21/1994 ze dne 23.06.1994

znění pozdějších předpisů (dále jen „informační zákon“). Stížnosti podané podle tohoto zákona projednává a rozhoduje o nich starosta.

1. Anonymní stížnosti je stížnost, ve které stěžovatel neuvedl své jméno, příjmení a kontaktní adresu.
12. Tento vnitřní předpis se vztahuje na stížnosti směřujících do oblasti výkonu samostatné i přenesené působnosti města Chropyně.

## **ODDÍL DRUHÝ – PETICE**

### **Článek 3 – Příjem petic**

1. Petici je možno podat osobně v pracovní dny ve stanovené pracovní době na podatelnu Městského úřadu Chropyně (dále jen „podatelna“) nebo prostřednictvím držitele poštovní licence. Na požádání podatelna potvrdí na předloženou kopii petice její přijetí. Petici je nutno podat v originále, popřípadě v její ověřené kopii.
2. Příjemcem petice je:
  - a) starosta města, je-li petice adresována Zastupitelstvu města Chropyně, Radě města Chropyně nebo starostovi města,
  - b) tajemník městského úřadu, je-li petice adresována Městskému úřadu Chropyně,
  - c) tajemník městského úřadu, není-li na petici označen konkrétní orgán města, kterému je petice určena.
3. Podatelna předá kopii obdržené petice, jejímž příjemcem je starosta města, tajemníkovi městského úřadu a petice, jejímž příjemcem je tajemník městského úřadu, starostovi města.
4. Nepatří-li věc do působnosti žádného z orgánů města, musí být petice do pěti dnů od jejího přijetí postoupena příslušnému orgánu a podatel petice o této skutečnosti musí být vyrozuměn.

### **Článek 4 – Projednávání a vyřizování petic**

1. Příjemce petice postoupí petici k vyřízení organizační jednotce úřadu, do jejíž věcné působnosti patří, případně takové, kterou určí. Vyřízení petice zahrnuje:
  - a) posouzení formálních a obsahových náležitostí petice,
  - b) postoupení petice, nepatří-li věc do působnosti orgánů města, a vyrozumění toho, kdo petici podal,
  - c) návrh způsobu vyřízení petice,
  - d) návrh odpovědi se stanoviskem k obsahu petice a s uvedením způsobu jejího vyřízení,
  - e) přípravu podkladů pro projednání petice, včetně návrhu odpovědi dle písm. d), a předložení materiálu k projednání petice v záležitostech samostatné působnosti radě města,
  - f) zabezpečení odeslání odpovědi tomu, do petici podal nebo kdo zastupuje členy petičního výboru, a to v souladu s projednáním petice v záležitostech samostatné působnosti radou města.
2. Petice se považuje vyřízenou, jakmile je po jejím posouzení a projednání přijato k jejímu obsahu stanovisko případně byla přijata opatření a je zaslána písemná odpověď (stanovisko) tomu, kdo petici podal nebo kdo zastupuje členy petičního výboru. Odpověď na petici v záležitostech samostatné působnosti podepisuje starosta města, nestanoví-li rada města jinak, v záležitostech přenesené působnosti tajemník městského úřadu.
3. Lhůta pro vyřízení petice je stanovena petičním zákonem na 30 dnů. Lhůta počíná běžet dnem přijetí petice.
4. Vyžaduje-li petice projednání určité záležitosti v oblasti samostatné působnosti zastupitelstvem města, patří do jeho působnosti a je podepsána nejméně 0,5 % občanů města, musí být v souladu se zákonem o obcích projednána na zasedání zastupitelstva města nejpozději do 90 dnů od jejího doručení. Lhůta stanovena petičním zákonem pro vyřízení petice ve smyslu její posouzení, projednání radou města, včetně

projednání navržených opatření, a zaslání písemné odpovědi s uvedením předpokládaného termínu projednání záležitosti zastupitelstvem města není dotčena.

5. Ve lhůtě do sedmi dnů od vyřízení dané petice nebo jejího postoupení dle odst. 1 písm. b) je vyřizující zaměstnanec povinen předat evidenčnímu pracovišti kopii zaslání odpovědi na petici nebo dokumentu o jejím postoupení.

## ODDÍL TŘETÍ – STÍŽNOSTI

### Článek 5 – Příjem stížností

1. Podacím místem pro písemné podání stížnosti nebo podnětu je podatelna. Podacím místem pro podání stížnosti elektronickou formou je elektronická podatelna (e-podatelna@muchropyne.cz), datová schránka (ISDS rbsbexq) nebo elektronická adresa kteréhokoli zaměstnance města (prijmeni@muchropyne.cz).

Se stížnostmi podanými prostřednictvím ISDS nebo elektronickou poštou podepsané uznávaným elektronickým podpisem anebo v elektronické podobě bez uznávaného elektronického podpisu, avšak se všemi potřebnými údaji o stěžovateli, bude nakládáno jako se stížnostmi v listinné podobě. Odpovědi budou zaslány elektronicky.

Stížnosti podané bez uznávaného elektronického podpisu, u nichž budou chybět potřebné údaje o stěžovateli, budou posuzovány jako stížnosti anonymní, pokud stěžovatel chybějící údaje na výzvu nedoplní.

2. Podacími místy pro podání ústní stížnosti nebo podnětu jsou jednotlivá pracoviště zaměstnanců města a podatelna. Nelze-li stížnost vyřídit ihned na místě, sepíše pracovník, u kterého je stížnost podána, o této skutečnosti záznam. Záznam se sepíše i v případě, že vyřízení věci nenáleží do působnosti města Chropyně a stěžovatel na sepsání záznamu trvá. Záznam podepisuje osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který záznam pořídil, a ostatní účastníci přítomní v době podání. Ústní podání anonymní stížnosti není možné. Stěžovatel má však právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Takový požadavek je nutno uvést do záznamu o podání stížnosti.
3. Na podání telefonické stížnosti se obdobně použije ustanovení odst. 2 s výjimkou podpisů stížnosti. Pokud se však jedná o složitý případ, nebo případ, kdy výše uvedený postup právní předpisy neumožňují, anebo vyřízení věci nenáleží do působnosti některého z orgánů města Chropyně, vyzve zaměstnanec stěžovatele k podání písemné stížnosti a její adresování příslušnému správnímu orgánu nebo organizaci.
4. Příjemcem stížnosti je osoba dle Článku 3 odst. 2 tohoto vnitřního předpisu.
5. 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, prostřednictvím ISDS nebo na adresu elektronické podatelny,
  - b) pokud je stížnost v plném rozsahu vyřízena do 10 dnů od jejího přijetí,
  - c) pokud byla stížnost postoupena k vyřízení jiným správním orgánem,
  - d) u stížností zaslanych městu Chropyně na vědomí.

### Článek 6 – Příslušnost k vyřízení stížnosti

1. Pokud se obsah stížnosti týká postupu zaměstnanců zařazených do městského úřadu nebo ředitelům zřízených příspěvkových organizací anebo zřízeným příspěvkovým organizacím jako celkům, a není příjemcem stížnosti v konkrétním případě rozhodnuto jinak, vyřizuje stížnost, která směřuje proti:
  - a) zaměstnanci zařazenému do oddělení úřadu jeho příslušný vedoucí,
  - b) zaměstnanci zařazenému do odboru nebo vedoucímu oddělení zařazenému do odboru jeho příslušný vedoucí,
  - c) vedoucímu oddělení nezařazenému do odboru nebo vedoucímu odboru tajemník městského úřadu,
  - d) některému odboru jako celku tajemník městského úřadu,

- e) úřadu jako celku nebo tajemníkovi městského úřadu starosta města,
  - f) ředitelům zřízených příspěvkových organizací nebo zřízeným příspěvkovým organizacím jako celku starosta města nebo místostarosta města dle oblastní činnosti svěřených jiným vnitřním předpisem<sup>5</sup>,  
(dále jen „osoby příslušné k vyřízení“).
2. Pokud stížnost směřuje k činnosti orgánů města v samostatné působnosti, zajistí její projednání v daném orgánu města starosta nebo místostarosta.
  3. Pokud se jedná o stížnost ve smyslu Článku 2 odst. 9 písm. a) tohoto vnitřního předpisu, provede její vyřízení vedoucí odboru městského úřadu, který je k vedení řízení věcně příslušný.
  4. Jestliže vyřízení stížnosti, nebo její části, nenáleží do působnosti města Chropyně, postoupí městský úřad tuto stížnost, nebo její část, bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu.

### Článek 7 – Vyřizování stížností

1. Příjemce stížnosti je povinen řádně prošetřit všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska správních orgánů, kterých se věc týká, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Pokud bude obsah stížnosti nasvědčovat tomu, že na jejím základě lze zahájit řízení z moci úřední, může správní orgán postupovat podle ustanovení § 137 správního řádu.
2. Jednání a místní šetření, provedená při vyřizování stížnosti, se dokládají zápisem, který obsahuje jména všech zúčastněných osob, výčet zjištění a stručný popis průběhu a výsledku jednání, podpisy účastníků jednání s doložkou, že byli s obsahem zápisu seznámeni. Odmítne-li některý z účastníků jednání zápis podepsat, uvede se, spolu s vysvětlením či zdůvodněním, tato skutečnost do zápisu.
3. Pokud je jednáním nebo šetřením na místě dosaženo vyřízení stížnosti a stěžovatel s tím souhlasí, lze v zápisu uvést samostatnou doložku, že stěžovatel souhlasí s tímto vyřízením a nežádá písemnou odpověď. Převzetí zápisu stěžovatelem musí být doloženo na stejnopisu zápisu pro spis.
4. 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 městský úřad stěžovatele vyrozumí.
5. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k jejímu obsahu a řeší jako ostatní stížnosti bez vyrozumění stěžovatele, pokud nebyl dodatečně identifikován. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.
6. Osoby příslušné k vyřízení stížnosti jsou povinny věc prošetřit a do 60 dnů zaslat stěžovateli sdělení o vyřízení stížnosti, nestanoví-li tento vnitřní předpis jinak. 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. Jestliže nelze stížnost pro její náročnost vyřídit ve stanovené lhůtě, jsou zaměstnanci povinni tuto skutečnost s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti písemně stěžovateli oznámit před uplynutím stanovené lhůty. Kopii oznámení zašlou rovněž na vědomí evidenčnímu pracovišti. Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížnosti nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů, před jejímž uplynutím zašle vyřizující zaměstnanec stěžovateli sdělení s aktuálními informacemi o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti. Kopii tohoto sdělení rovněž zašle na vědomí evidenčnímu pracovišti.
8. Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá správní, soudní nebo jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost městským úřadem písemně sdělena.
9. Lhůtu stanovenou dle odst. 6 je možno překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

<sup>5</sup> Vnitřní směrnice č 7/2019 – Organizační řád Městského úřadu Chropyně, příloha č. 8

10. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných nedostatků a stěžovatel o tom byl vyrozuměn.
11. Ve lhůtě do sedmi dnů od vyřízení stížnosti nebo jejího postoupení je vyřizující zaměstnanec povinen předat evidenčnímu pracovišti kopii zaslané odpovědi na stížnost nebo dokumentu o jejím postoupení.
12. Jednotlivé organizační útvary sledují vyřizování stížností a petic v rámci své působnosti a poznatky z výsledků šetření využívají k odstraňování příčin, které podávání stížností vyvolávají.

### **Článek 8 – Ochrana stěžovatelů**

1. Stěžovatel má právo požádat, aby v souvislosti s podanou stížností nebyly jeho osobní identifikační údaje uváděny. Jestliže bude v souladu s dalšími ustanoveními tohoto vnitřního předpisu stížnost postoupena jinému orgánu k vyřízení, nelze požadavek na zachování anonymity respektovat.
2. Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu a nesmí vůči stěžovatelům být činěny žádné přímé nebo nepřímé restriktivní úkony proto, že podal stížnost. Odpovědnost na trestný čin, přestupek nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.

## **ODDÍL ČTVRTÝ – SPOLEČNÁ USTANOVENÍ**

### **Článek 9 – Evidence petic a stížností**

1. Evidenčním pracovištěm podaných petic je podatelna. Podatelna v souladu s petičním zákonem a tímto vnitřním předpisem petice a stížnosti eviduje a sleduje jejich vyřizování.
2. Evidence přijatých petic a stížností obsahuje:
  - a) číslo jednacích přiřazené v systému eSSL,
  - b) evidenční číslo centrální evidence petic a stížností,
  - c) datum podání – doručení,
  - d) jméno, příjmení a adresa podatele, případně zástupce petičního výboru,
  - e) předmět petice nebo stížnosti,
  - f) datum odeslání potvrzení o přijetí petice nebo stížnosti,
  - g) komu byla petice nebo stížnost předána k vyřízení,
  - h) datum vyřízení petice nebo stížnosti,
  - i) kopie vyřizujícího dokumentu.
3. Spis vedený k přijaté petici nebo stížnosti obsahuje:
  - a) originál přijaté petice nebo stížnosti,
  - b) kopie potvrzení o přijetí petice nebo stížnosti,
  - c) kopie všech dokumentů poskytnutých zpracovatelem majících vztah k petici nebo stížnosti,
  - d) originály všech zápisů z jednání a místních šetření,
  - e) stejnopis odpovědi na přijatou petici nebo stížnost.
4. Evidenční číslo centrální evidence petic a stížností se skládá z označení, zda jde o petici (P) nebo stížnost (S), za lomítkem pořadovým číslem ve dvojmístném provedení a za dalším lomítkem uvedením roku, ve kterém byla petice nebo stížnost podána.
5. Evidenční číslo přiřazuje evidenční pracoviště, přičemž pro petice i stížnosti je v daném kalendářním roce použita společná číselná řada.
6. Evidenční pracoviště sleduje dodržování lhůt a v případě, že lhůta není dodržena, neprodleně o této skutečnosti informuje odpovědnou osobnost za vyřízení petice nebo stížnosti a tajemníka, případně starostu.

7. Spisová dokumentace k jednotlivým stížnostem a peticím se ukládá u těch organizačních jednotek úřadu, které ji vyřizují.
8. Evidenční pracoviště informuje jedenkrát ročně radu města o počtu a způsobu vyřízení přijatých petic a stížností.

#### **Článek 10 – Obecná ustanovení ke lhůtám**

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 11 – Závěrečná ustanovení**

1. Tento vnitřní předpis schválila Rada města Chropyně usnesením číslo 0985/65RM/2020 dne 13.01.2021.
2. Tímto vnitřním předpisem se zrušuje Směrnice č. 9/2007 města Chropyně – Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.
3. Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem 01.02.2021.

Ing. Věra Sigmundová  
starostka města Chropyně