

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETICÍ STATUTÁRNÍHO MĚSTA OSTRAVY

Ostrava, září 2010

Zpracoval: Odbor interního auditu a kontroly
Odbor legislativní a právní

Obsah:

Část I.	Úvodní ustanovení
Část II.	Vymezení základních pojmů
Část III.	Určení podacích a evidenčních míst
Část IV.	Příjem a vyřizování petic a stížností
Část V.	Lhůty pro vyřizování petic a stížností
Část VI.	Stížnosti podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
Část VII.	Závěrečná a zrušovací ustanovení
Příloha č. 1	Záznam z ústního podání stížnosti

Část I.

Úvodní ustanovení

- 1) Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a peticí (dále jen „pravidla“) jsou vydávána v souladu s § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, v souladu s ustanovením § 7 a 8 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů, a rovněž v souladu s článkem 5 odst. (5) obecně závazné vyhlášky města Ostravy č. 11/2000, kterou se vydává Statut města Ostravy, ve znění pozdějších změn a doplňků.
- 2) Účelem těchto Pravidel je stanovit jednotný postup přijímání a vyřizování stížností, peticí, podnětů, návrhů, oznámení a připomínek adresovaných orgánům města, orgánům městských obvodů a Městské policii Ostrava.
- 3) Těmito pravidly se řídí i městské obvody a Městská policie Ostrava.
- 4) Místní příslušnost městského obvodu k přijetí a řešení stížností a peticí je vymezena územně správním členěním města. Věcná příslušnost městských obvodů se řídí obecně závaznou vyhláškou města Ostravy č. 11/2000 – Statut města Ostravy, ve znění pozdějších změn a doplňků.
- 5) Tato pravidla se nevztahují na:
 - stížnosti dle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, postup je uveden v části VI. těchto pravidel,
 - na řešení pracovně právních sporů individuální nebo kolektivní povahy,
 - stížnosti podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, které jsou upraveny směrnicí č. 3/2008 odboru vnitřních věcí magistrátu.

Část II.

Vymezení základních pojmů

- 1) Peticí je takové písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, se kterým se občané obracejí na orgány města, orgány městských obvodů a Městskou policii Ostrava ve věcech veřejného či jiného společného zájmu, jejichž řešení spadá do působnosti těchto orgánů. Právnícké osoby mohou toto právo vykonávat, je – li to v souladu s cíli jejich činnosti. Při vyřizování petic se postupuje podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Petice musí mít písemnou podobu a musí být opatřena jménem, příjmením a bydlištěm toho, kdo ji podává. 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. 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.
- 2) Stížnost je písemné nebo ústní podání, kterým se fyzické a právnícké osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány města, orgány městských obvodů a Městskou policii Ostrava ve věci ochrany svých zájmů, nebo upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení spadá do působnosti těchto orgánů, nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu. Za stížnost se považují rovněž podněty, oznámení či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů podatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti uvedených orgánů.
- 3) Úřadem se v těchto pravidlech rozumí magistrát města Ostravy a úřady městských obvodů statutárního města Ostravy.

Část III.

Určení podacích a evidenčních míst

- 1) Podacím místem pro podání petice a písemných stížností je podatelna úřadu, určené odbory úřadu a jednotlivá pracoviště Městské policie Ostrava.
- 2) Podacím místem elektronické pošty jsou elektronické podatelny nebo elektronické adresy zaměstnanců.
- 3) Podacím místem pro ústní stížnosti jsou odbory úřadu a jednotlivá pracoviště Městské policie Ostrava. O ústní stížnosti sepíše příslušný zaměstnanec záznam (příloha č. 1 těchto Pravidel). Záznam je pořízen také v případě, kdy vyřízení stížnosti nenáleží do působnosti města, ale stěžovatel na jejím sepsání trvá. Záznam podepíše osoba, která podání učinila a zaměstnanec, který jej vytvořil. Ústní podání anonymní stížnosti není možné, stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Tento požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu.
- 4) Podacími místy pro telefonické stížnosti jsou odbory úřadu a jednotlivá pracoviště Městské policie Ostrava. U takové telefonické stížnosti, kdy není možné problém vyřídit ihned v rámci hovoru, je volající vyzván, zejména pro pozdější obtížnou prokazatelnost obsahu podání, aby stížnost doručil písemně nebo se dostavil k sepsání protokolu o podání ústní stížnosti.
- 5) Evidenčním místem podaných stížností a petic je určený odbor úřadu. Tento odbor eviduje a sleduje jejich vyřizování a dodržování lhůt, je oprávněn kdykoliv požadovat nahlížení do všech dokumentů, shromážděných v souvislosti s šetřenou stížností a před uplynutím lhůty pro vyřízení stížnosti ověřit stav vyřizování.
- 6) Veškeré stížnosti a petice je příjemce povinen nejpozději následující pracovní den po jejich doručení zaevidovat v centrální evidenci, do které také předá jejich kopie.

Část IV

Příjem a vyřizování petic a stížností

- 1) Příjemcem petic a stížností adresovaných:
 - zastupitelstvu města nebo primátorovi osobně je primátor
 - radě města je primátor nebo příslušný náměstek primátora
 - tajemníkovi je tajemník úřadu
 - odboru úřadu, případně zaměstnanci úřadu je odbor
 - zastupitelstvu městského obvodu nebo starostovi městského obvodu osobně je starosta
 - radě městského obvodu je starosta
 - Městské policii Ostrava je ředitel Městské policie Ostrava
- 2) Stížnost šetří a vyřizuje odbor, kterému s ohledem na její zaměření věcně přísluší. V případě petice její příjemce obsah posoudí a určí, který odbor prošetří její obsah, připraví materiál k projednání v příslušném orgánu s návrhem na způsob jejího řešení a zpracuje odpověď. Týká-li se stížnost nebo petice svým obsahem činnosti více odborů, je příslušný odbor oprávněn požadovat vyjádření a stanoviska těchto odborů ve stanovené lhůtě.
- 3) Jestliže stížnost neobsahuje vyhodnotitelné informace umožňující její vyřízení, je stěžovatel odborem vyřizujícím stížnost písemně vyzván k jejímu doplnění v přiměřeně stanovené lhůtě. Současně je poučen o důsledcích marného uplynutí lhůty.
- 4) Pokud stížnost není i přes výzvu ve stanovené lhůtě doplněna, odloží se. Odložení se zdůvodněním je poznamenáno ve spise.

- 5) Opakovaná stížnost téhož stěžovatele ve věci, která již byla šetřena a vyhodnocena, a která při dalším podání není doplněna o nové skutečnosti nebo konkrétní informace zakládající důvod pro přijetí opatření, nebude znovu prošetřována a odloží se. Informace o odložení písemně sdělí stěžovateli odbor, který stížnost vyřizuje, a to pouze po první opakované stížnosti. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.
- 6) Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá soudní, správní, případně jiné řízení, bude stížnost zaevidována, ale její šetření bude odloženo. Stěžovateli bude tato skutečnost písemně sdělena odborem, který stížnost vyřizuje.
- 7) Vyhodnocení, zda se jedná o stížnost oprávněnou, neoprávněnou nebo částečně oprávněnou, provede vždy odbor, který tuto stížnost prošetřuje.
- 8) Směřuje-li stížnost proti zaměstnanci, prošetřuje ji nadřízený tohoto zaměstnance. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení tomu zaměstnanci, jehož se kritika týká.
- 9) Všechny odbory, zúčastněné na vyřizování stížnosti nebo petice, jsou povinny si poskytnout vzájemnou součinnost.
- 10) Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatelů. Pokud stěžovatel trvá na zachování své anonymity, má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti se šetřením uváděno. Takovýto požadavek je nutno zřetelně vyznačit do spisu. Všichni zúčastnění na vyřizování tohoto podání jsou povinni zachovat mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.
- 11) Anonymní stížnosti jsou šetřeny pouze v případech, jsou-li adresné, konkrétní, a z obsahu lze vyhodnotit proti čemu směřují. Na jejich šetření se vztahují postupy uvedené v těchto pravidlech s tím, že vzhledem k anonymitě stěžovatele příslušné odbory výsledek šetření pouze založí do spisu a kopii zašlou na vědomí evidenčnímu místu stížností.
- 12) Stížnost, která obsahuje hanlivé a urážlivé výroky a slovní obraty, kterými zesměšňuje či jinak napadá důstojnost osob, proti kterým směřuje, či obsahuje pomlouvačné výroky, bude po vyhodnocení zpravidla odložena, případně postoupena příslušným orgánům (orgány činné v trestním řízení, správní orgán, apod.). O této skutečnosti bude podatel písemně informován.
- 13) Při vyřizování hromadných stížností, není-li ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.
- 14) Nepatří –li řešení stížnosti či petice do kompetence města, postoupí je příslušný odbor do 5 dnů od doručení příslušnému orgánu a písemně o tom vyrozumí podatele.

Část V.

Lhůty pro vyřizování petic a stížností

- 1) Dle pokynu příjemce petice připraví odbor 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. Petice, směřující do samostatné působnosti, která je určena zastupitelstvu obce musí být projednána na zasedání tohoto orgánu do 90 dnů ode doručení. O této skutečnosti bude podatel petice vyrozuměn odborem, který petici vyřizuje.
- 2) Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu do 60 dnů ode dne jejich doručení. Odbor, který stížnost vyřizuje, je povinen věc prošetřit a v dané lhůtě písemně podat stěžovateli zprávu o tom, zda se jedná o stížnost důvodnou nebo nedůvodnou, o způsobu a závěrech šetření. Zpráva musí být podána stěžovateli ve stanovené lhůtě i tehdy, bylo-li shledáno, že stížnost není důvodná.
- 3) 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 a v důsledku toho nepostačí 60 dnů, je stěžovatel písemně uvědomen o důvodech a nové lhůtě k vyřízení. Kopii oznámení

obdrží na vědomí rovněž evidenční místo stížností. Jde-li o stížnost v pravomoci zastupitelstva města, bude věc vyřízena nejpozději do 90 dnů.

- 4) Všechny lhůty, vztahující se k přijímání a vyřizování stížností a petic, počínají běžet dnem následujícím po dni doručení.
- 5) Případně-li první nebo poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, považuje se za první nebo poslední den lhůty nejbližší následující pracovní den.
- 6) Odbory úřadu jsou povinny jedno vyhotovení odpovědi na stížnost nebo petici v kopii zaslat evidenčnímu místu.

Část VI.

Stížnosti podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

- 1) Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje – li správní řád stěžovateli jiný prostředek ochrany.
- 2) Stížnosti proti postupu správního orgánu a stížnost na nevhodné chování úředních osob ve správním řízení eviduje a vyřizuje orgán, který v rámci své působnosti, vzhledem k obsahu stížnosti, vede řízení. Pokud bude stížnost doručena jinému orgánu, nejpozději následující pracovní den ji tento orgán odešle orgánu věcně příslušnému. Procesní postup při přijímání a vyřizování těchto stížností v celém rozsahu upravuje § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Část VII.

Závěrečná a zrušovací ustanovení

- 1) Tato pravidla byla schválena radou města usnesením č. 11955/RM0610/142 ze dne 14.9.2010.
- 2) Zrušují se Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic, schválená radou města usnesením č. 1298/23 ze dne 15.5.2007., včetně pozdějších změn a doplňků.
- 3) Nedílnou součástí těchto pravidel je Příloha č. 1.
- 4) Tato pravidla nabývají účinnosti dnem jejich schválení.

Příloha č. 1

Č.j.:

Sp. zn.:

Datum:

Záznam

z ústního podání stížnosti

Dnese dostavil na (odbor, apod.)

(jméno a adresa, případně kontaktní adresa, na kterou bude stěžovateli zaslána odpověď. Dostaví-li se zástupce právnické osoby, uveďte se i její IČ a k záznamu se přiloží plná moc).

a uvádí :

(Zaznamenat výpověď osoby – uvést konkrétní údaje, proti komu nebo čemu stížnost směřuje, sdělení stěžovateli, či poučení o dalším postupu, akceptace či odmítnutí, apod.).

Souhlas stěžovatele se záznamem:

.....
podpis stěžovatele

Zaznamenal :

Jméno a příjmení, podpis

Telefon

E-mail

Záznamu přítomny další osoby : jméno, příjmení, podpis