



Název vnitřního předpisu:

# **PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC**

Číslo:

**1/2008**

Vydal:	Rada města Příbora
Datum platnosti:	19.2.2008
Datum účinnosti:	1.3.2008
Nový předpis:	ano
Číslo novelizace:	1
Data předchozích novelizací:	-
Derogace:	Pravidla pro vyřizování stížností a petic z 6.2.2001
Podepsal:	Ing.Milan Strakoš, Ing.Bohuslav Majer
Datum podpisu:	8.2.2008
Odbor, oddělení, osoba odpovědná za předpis:	Právní oddělení, JUDr.Velička
Cíl (účel):	řízení přijímání a vyřizování stížností a petic
Proces (který proces předpis řídí):	přijímání a vyřizování stížností a petic
Proces probíhá jen uvnitř organizace:	ne
Garant procesu (kdo proces řídí):	zaměstnanci oprávnění k vyřizování stížností
Cílová skupina (koho proces řídí):	zaměstnanci města, stěžující si veřejnost
Východiska, zdroje (z čeho předpis vychází):	zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, zák. č. 85/1990 Sb., o právu petičním, zák. č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů
Způsob zveřejnění:	elektronická evidence vnitřních předpisů, webové stránky města
Originál uložen:	odbor organizačních a vnitřních věcí

## **Obsah:**

### **Část I.**

1. Úvodní ustanovení
2. Základní pojmy
3. Základní zásady

### **Část II. Stížnost**

4. Oprávnění podat stížnost
5. Místo pro podání stížnosti
6. Forma a náležitosti stížnosti
7. Postup po přijetí stížnosti
8. Příslušnost k vyřízení stížnosti
9. Potvrzení příjmu stížnosti
10. Obecný postup při vyřizování stížnosti
11. Lhůty pro vyřízení stížnosti
12. Doručování a počítání lhůt
13. Zvláštní ustanovení ke stížnosti dle § 175 správního řádu
14. Zvláštní ustanovení ke stížnosti dle § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím
15. Evidence stížností
16. Kontrola vyřizování stížností

### **Část III. Petice**

17. Povinné náležitosti petice
18. Přijímání peticí
19. Vyřizování peticí
20. Evidence peticí

### **Část IV.**

21. Závěrečná ustanovení

## **Seznam příloh:**

Příloha č. 1 – Záznam o ústním podání stížnosti

Příloha č. 2 – Usnesení o postoupení stížnosti dle § 175 správního řádu

Příloha č. 3 - Návrh na prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti dle § 175 správního řádu

Příloha č. 4 - Spisový obal

Část I.  
Čl. 1  
**Úvodní ustanovení**

- (1) Rada města Příbora se usnesla podle ust. § 102 odst. 2 pís. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, a dále podle ust. § 7 a § 8 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů, vydat tato pravidla.
- (2) Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále stěžovatel) mají právo se obracet na orgány města Příbora (včetně správních orgánů), organizace zřízené nebo založené městem Příbor a na organizační složky města Příbora se stížnostmi, týkajícími se záležitostí spadajícími do jejich působností. Všichni zaměstnanci města jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování stížností a petic postupovat tak, aby byla každému zachována jeho lidská důstojnost. Současně musí být respektováno právo každého na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života, včetně práva na ochranu osobních údajů před zneužitím.

Čl. 2  
**Základní pojmy**

**I. Podání**

- (1) Podáním se rozumí veškerá písemná či ústní podání, kterými se fyzické nebo právnické osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány města.
- (2) Povaha podání, byť podatelem označeného jako stížnost, oznámení, podnět, petice či jinak, se posuzuje vždy podle jeho obsahu.
- (3) Jestliže obsahem podání je :
  - (a) podnět k zahájení správního řízení,
  - (b) vyjádření v rámci probíhajícího správního řízení,
  - (c) opravný prostředek,
  - (d) podnět k opatření proti nečinnosti,
  - (e) jiný procesní úkon v rámci správního řízení,postupuje se podle zák. č. 500/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (**dále jen správní řád**).

**II. Stížnost**

- (1) Stížnost je podání, jímž se právnické nebo fyzické osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, a kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města.
- (2) Stížnosti se pro účely těchto pravidel rozdělují na:
  - (a) stížnosti dle ust. §175 správního řádu, tj. stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu orgánů města Příbora, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy a neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany,
  - (b) stížnosti dle ust. § 16a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o svobodném přístupu k informacím),

- (c) ostatní stížnosti nespádající pod výše uvedené, sloužící k ochraně zájmů stěžovatele, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města a postup při jejich řešení není upraven zvláštními zákony.

- (3) O stížnost se nejedná, pokud podání splňuje náležitosti petice.

### III. Oznámení

- (1) Podání ve prospěch jiného je oznámením.

### IV. Podnět

- (1) Podání upozorňující na negativní jevy ve městě, v činnosti orgánů města nebo obsahující náměty ke zlepšení je podnětem.

### V. Petice

- (1) Petice je takové podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, jímž se občané obracejí na orgány města ve věci veřejného nebo jiného zájmu, jehož řešení spadá do jejich působnosti.
- (2) Právníkové osoby mohou vykonávat petiční právo jen tehdy, je-li to v souladu s jejich činností.

## Čl. 3 Základní zásady

- (1) Podle těchto Pravidel se postupuje při vyřizování stížností a petic směřujících do oblasti výkonu samostatné i přenesené působnosti města Příbora.
- (2) Tato Pravidla se použijí, pokud zvláštní předpis nestanoví jinak.
- (3) Podle těchto pravidel se přiměřeně postupuje při vyřizování oznámení a podnětů s výjimkou povinnosti jejich centrální evidence a ukládání spisu v podatelně MÚ.  
( **podatelna MÚ tj. sekretariát starosty**)

## Část II. Stížnost Čl. 4 Oprávnění podat stížnost

- (1) Stížnost může podat každý, kdo se cítí poškozen na svých právech či oprávněných zájmech.
- (2) Stížnost může podat fyzická i právnická osoba.
- (3) Stížnost dle ust. § 175 správního řádu může podat pouze dotčená osoba. Při určení toho, kdo je dotčená osoba, se vychází z dikce ust. § 2 odst.3 správního řádu.
- (4) Stížnost dle ust. § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím může podat pouze žadatel o informaci ve smyslu tohoto zákona.

- (5) Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.

## Čl. 5

### Místo pro podání stížnosti

- (1) Místem pro podání písemné stížnosti je podatelna MÚ.
- (2) Ústní stížnosti přijímají ve věci kompetentní zaměstnanci. Ústní stížnost, u níž nelze ihned stanovit kompetenci, přijímá tajemník MÚ (**dále tajemník**).
- (3) Všichni zaměstnanci města zařazení do MÚ jsou povinni přijmout jakoukoliv ústní stížnost tehdy, když není možno postupovat podle výše uvedeného principu.

## Čl. 6

### Forma a náležitosti stížnosti

- (1) Stížnost lze podat písemně, v elektronické podobě nebo ústně.
- (2) O ústně podané stížnosti, kterou nelze vyřídit při jejím podání, je příjemce stížnosti povinen pořídit se stěžovatelem záznam (viz příloha č.1 Pravidel).
- (3) Ústní stížnost vyřízená ku prospěchu stěžovatele kompetentní úřední osobou se v případě, kdy stěžovatel netrvá na sepsání záznamu, za stížnost dále nepovažuje a neeviduje se.
- (4) Stížnost podaná telefonicky se vyřizuje podle povahy věci buď vysvětlením, nebo se stěžovatel poučí, aby stížnost podal písemně nebo osobně ústně do záznamu.
- (5) Stížnost zasláná prostřednictvím elektronické pošty a podepsaná zaručeným el. podpisem a stížnost bez zaručeného el. podpisu, ale se všemi potřebnými údaji o stěžovateli, se vyřizují stejným způsobem jako stížnost podaná písemně. Odpověď na tuto stížnost lze zaslat i elektronicky. Stížnost bez zaručeného el. podpisu, u níž bude chybět jméno, příjmení nebo adresa stěžovatele, bude považována za anonymní, pokud stěžovatel na výzvu nedoplní chybějící údaje, o čemž musí být vyrozuměn.
- (6) V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve jej zpracovatel stížnosti k upřesnění. Ve výzvě stanoví lhůtu, ve které je nutné stížnost upřesnit s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez prošetření odložena. O odložení se učiní záznam do spisu. V případě, že stěžovatel stížnost ve lhůtě upřesní, začíná běžet lhůta pro vyřízení stížnosti ode dne doručení upřeshňujícího dopisu, resp. ode dne, kdy stížnost upřesnil osobně. Pokud bude v průběhu šetření stížnosti ze strany stěžovatele tato doplňována, je pro počítání lhůt pro vyřízení stížnosti rozhodující datum doručení původní stížnosti.
- (7) Za anonymní se považuje stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, resp. obchodní jméno /název/ a sídlo), popřípadě bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou falešné. I anonymní stížnost

se předá do centrální evidence stížností. O tom, zda se anonymní stížnost bude vyřizovat, rozhodne podle závažnosti jejího obsahu, zejména nasvědčuje-li vše, že došlo k porušení zákona, místostarosta nebo tajemník. Anonymní stížnost nelze z povahy věci považovat za stížnost dle ust. § 175 správního řádu, i když by tomu její obsah odpovídal a šetřit tak postupem dle správního řádu.

- (8) Opakovaná stížnost je stížnost podaná stejným stěžovatelem v téže záležitosti, která neobsahuje nové skutečnosti. V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena žádná nová fakta, jež by bylo nutné prošetřit, bude stížnost bez dalšího prošetření odložena. Informace o odložení se stěžovateli zasílá pouze po první opakované stížnosti, a to do 10-ti dnů od doručení stížnosti. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

## Čl. 7

### Postup po přijetí stížnosti

- (1) Příjemce stížnosti je povinen posoudit stížnost podle obsahu a určit, zda a o které z podání dle čl. 1 Pravidel se jedná. V pochybnostech rozhoduje místostarosta nebo tajemník, jimž je stížnost bezodkladně předložena k posouzení.
- (2) Příjemce stížnosti je povinen písemnou stížnost nebo záznam o ústní stížnosti bezodkladně zavést do evidence písemností a zajistit její zaevidování v centrální evidenci stížností (dále jen CES), podrobnosti viz čl. 15. Pokud není v rámci odboru kompetentní stížnost vyřídit, předá ji tajemníkovi MÚ. Postup spojený se zavedením stížnosti do evidence písemností, předáváním (postupováním) a odesíláním se řídí spisovým řádem.
- (3) Dojde-li příjemce podání nazvaného jako stížnost k závěru, že podání je jiným procesním úkonem dle správního řádu, postupuje dále v souladu se správním řádem a stěžovatele o tom vyrozumí. Takové podání se neeviduje v CES.
- (4) Dojde-li příjemce stížnosti k závěru, že k jejímu vyřízení není příslušný žádný z orgánů města, postoupí stížnost bezodkladně, nejpozději do 5-ti dnů, k vyřízení příslušnému orgánu a stěžovatele o tom vyrozumí. Takové podání se eviduje v CES.
- (5) Dojde-li příjemce /zpracovatel/ stížnosti k závěru, že jde o stížnost dle ust. § 175 správního řádu, postupuje po jejím zaevidování v evidenci písemností a v CES dále dle správního řádu a zvláštních ustanovení těchto Pravidel, která z něj vycházejí.
- (6) Dojde-li příjemce stížnosti /zpracovatel/ k závěru, že jde o stížnost dle ust. § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím, postupuje po jejím zaevidování v evidenci písemností a v CES dále dle tohoto zákona a zvláštních ustanovení těchto Pravidel, která z něj vycházejí.

## Čl. 8

### Příslušnost k vyřízení stížnosti

- (1) Zaevidovanou stížnost přiděluje k vyřízení starosta nebo místostarosta města ve věcech samostatné působnosti, tajemník ve věcech přenesené působnosti.
- (2) Stížnost se přiděluje k vyřízení podle těchto zásad při respektování čl. 13 a 14 Pravidel :

#### **Vedoucím pracovníkům** (zpravidla vedoucím odborů),

- týká-li se stížnost oblasti, která spadá do náplně práce odboru (pokud není adresována samosprávnému orgánu, volenému funkcionáři nebo tajemníkovi nebo ji vedoucí pracovník nevyhodnotí jako stížnost v samostatné působnosti, o které by měl rozhodovat starosta),
- týká-li se stížnost podřízeného pracovníka.

#### **Tajemníkovi,**

- týká-li se stížnost přenesené působnosti, která spadá do náplně práce více odborů. V tomto případě přidělí k řešení jednotlivé body stížnosti příslušným vedoucím pracovníkům a na základě jejich odborných stanovisek a zjištění uloží zpracování nebo sám zpracuje závěrečnou odpověď,
- týká-li se stížnost vedoucího pracovníka. O každé takové stížnosti musí být informován starosta, který rozhodne, zda projednání stížnosti bude přítomen uvolněný funkcionář města.

#### **Starostovi a místostarostovi,**

- týká-li se stížnost výkonu práce tajemníka,
- týká-li se obsah stížnosti práce odboru (a nebyla přímo na daný odbor podána) nebo více odborů v samostatné působnosti; ve druhém případě přidělí k řešení jednotlivé body stížnosti příslušným vedoucím pracovníkům a na základě jejich odborných stanovisek a zjištění uloží zpracování nebo sám zpracuje závěrečnou odpověď.

#### **Radě města,**

- týká-li se stížnost práce komise,
- týká-li se stížnost ředitele organizace nebo organizace (jako celku), kterou město zřídilo, v obou případech s tím, že prošetřením stížnosti a přípravou materiálů pro projednání v RM provede místostarosta spolu s příslušným metodickým odborem.

#### **Zastupitelstvu města,**

- týká-li se stížnost uvolněných funkcionářů nebo jejich činnosti (starosty, místostarosty),
- týká-li se stížnost činnosti rady města,
- týká-li se stížnost činnosti zastupitelstva města.

Ve všech případech rozhodne samo ZM o dalším postupu.

- (3) V případech, kdy nelze podle těchto pravidel určit příslušnost k vyřízení stížnosti nebo je stížnost směřována vůči více subjektům, rozhodne o tom, kdo ji bude řešit, místostarosta nebo tajemník.

## Čl. 9 Potvrzení příjmu stížnosti

- (1) Podatelna MÚ potvrdí její příjem do 7 dnů od doručení stížnosti na MÚ, a to písemným sdělením stěžovateli.
- (2) Příjem stížnosti není třeba potvrzovat :
  - u stížnosti podané ústně do záznamu, netrvá-li stěžovatel na potvrzení jejího příjmu,
  - u stížnosti doručené osobně, netrvá-li stěžovatel na potvrzení jejího příjmu,
  - u stížnosti, u které je předpoklad vyřízení do 10 dnů.
- (3) Stížnost zaslanou elektronickou poštou lze stejnou cestou potvrdit.

## Čl. 10 Obecný postup při vyřizování stížnosti

- (1) Požádá-li o to stěžovatel nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, bude se při prošetřování stížnosti používat její opis bez uvedení jména stěžovatele. Původní stížnost se jménem stěžovatele bude uložena v centrální evidenci stížností.
- (2) Spis stížnosti zakládá podatelna MÚ.
- (3) Originál stížnosti zůstává uložen na podatelně MÚ.
- (4) Všechny důležité úkony prováděné v průběhu vyřizování stížnosti (včetně podkladových informací získaných telefonicky) se zaznamenávají písemnou formou (protokolem, úředním záznamem, apod.).
- (5) Pokud dojde k předávání písemností mezi jednotlivými odbory (postoupení věci apod.), děje se tak ověřitelnou formou (prostřednictvím sekretariátu, proti podpisu apod.).
- (6) Zpracovatel stížnosti je povinen řádně a objektivně prošetřit všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené (považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si související dokumenty, stanoviska orgánů, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, případně další osoby).
- (7) Prošetřování stížnosti se zastaví v těchto případech :
  - (a) Zpracovatel v průběhu šetření stížnosti zjistí, že stížnost je jiným procesním úkonem dle správního řádu ( např. podnětem k opatření proti nečinnosti, opravným prostředkem, vyjádřením v rámci probíhajícího správního řízení, podnětem k zahájení správního řízení apod.).
  - (b) Stěžovatel vzal svou stížnost zpět; jestliže je stěžovatelů více, musí se zpětvzetím souhlasit všichni stěžovatelé.



- (c) Stěžovatel v určené lhůtě neodstranil podstatné vady stížnosti, jejichž přítomnost brání řádnému vyřízení věci, např. konkretizace věci, o kterou jde či osoby, proti které stížnost směřuje. Toto neplatí, může-li pracovník odstranit vady bez nepřiměřeného úsilí sám. Stěžovatel musí být předem na možnost zastavení vyřizování stížnosti upozorněn.
- (d) Stěžovatel v průběhu vyřizování stížnosti s pracovníkem nespolupracuje a klade faktické překážky takového rázu, že stížnost nemůže být řádně vyřízena. Tato skutečnost musí být řádně zaznamenaná a dokladovatelná ve spisovém materiálu. Stěžovatel musí být předem na možnost zastavení vyřizování stížnosti upozorněn.
- (e) Zjistí-li se, že ve věci, která je předmětem stížnosti, nebo která s předmětem stížnosti bezprostředně a neoddělitelně souvisí, se koná správní řízení u jiného orgánu.
- (f) Zjistí-li se, že předmět stížnosti spadá do působnosti jiného územněsprávního celku, v takovém případě kromě zastavení šetření stížnosti rovněž záležitost příslušnému celku postoupí a stěžovatele o tomto informuje.
- (g) Stěžovatel zemřel nebo zanikl, pokud neprojeví zájem o pokračování vyřizování stížnosti právní nástupci, anebo zanikla věc nebo právo, kterého se stížnost týká.
- (h) Stížnost se stala zjevně bezpředmětnou.
- (i) Ve věci probíhá současně řízení před orgány činnými v trestním řízení nebo řízení před soudem.

O zastavení prošetřování (vyřizování) stížnosti neprodleně informuje stěžovatele (vyjma důvodu k zastavení dle písm. a) a g) , podatelnu MÚ. V případě zastavení šetření stížnosti dle písm.a) je s takovým podáním dále nakládáno dle správního řádu. O zastavení prošetřování a vyřizování stížnosti se učiní záznam do spisu.

- (8) Ve vyřízení stížnosti se vždy uvede, zda je stížnost jako celek (případně podle jejích jednotlivých částí) důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.
- (9) Vyřízení stížnosti vždy obsahuje odůvodnění (o jaké skutečnosti a právní předpisy se zpracovatel opírá).
- (10) V případě důvodných či částečně důvodných stížností se přijímají opatření k nápravě, o kterých se stěžovatel vyrozumí.
- (11) O vyřízení stížnosti se vždy informuje stěžovatel i ten, proti komu je stížnost směřována.
- (12) Za okamžik vyřízení stížnosti se považuje den předání zprávy o vyřízení stížnosti k doručení stěžovateli (den vypravení).

## Čl. 11

### **Lhůty pro vyřízení stížnosti**

- (1) Stížnost se vyřizuje bez průtahů a tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady.
- (2) Pro vyřízení stížností se stanoví tyto lhůty :

- (a) do 15-ti kalendářních dnů u stížností, které není třeba prošetřovat na místě nebo na základě vyjádření či na základě spisového materiálu,
  - (b) do 30-ti kalendářních dnů v ostatních případech (s výjimkou dle čl. 13 a 14 Pravidel),
  - (c) do 60-ti kalendářních dnů, spadá-li stížnost do kompetence RM,
  - (d) do 90-ti kalendářních dnů, spadá-li stížnost do kompetence ZM.
- (3) Tyto lhůty lze překročit pouze ve výjimečných případech. O prodloužení lhůty v takovém případě rozhodne na základě písemné a zdůvodněné žádosti zpracovatele místostarosta (ve věcech samostatné působnosti) nebo tajemník (ve věcech přenesené působnosti) s výjimkou dle čl. 13 Pravidel.
- (4) Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty vyrozuměn.

## Čl. 12 Doručování a počítání lhůt

- (1) Pro doručování se analogicky použije ust. §§ 19-24 správního řádu.
- (2) Pro počítání lhůt se analogicky použije § 40 správního řádu.

## Čl. 13 Zvláštní ustanovení ke stížnosti dle ust. § 175 správního řádu

- (1) Podání se posuzuje jako stížnost dle ust. § 175 odst. 1 správního řádu pouze v případech, kdy orgány města postupují podle správního řádu (výkon veřejné moci), a to nejen podle části druhé (správní řízení v užším smyslu), ale i podle části čtvrté (vyjádření, osvědčení a sdělení), páté (veřejnoprávní smlouvy) a šesté (opatření obecné povahy).
- (2) Stížnost musí mít náležitosti podání dle ust. § 37 správního řádu.
- (3) Stížnost se podává u orgánu, který „vede správní řízení“.
- (4) Stížnost prošetřuje ten správní orgán, který řízení vede a v jeho rámci nadřízený toho, proti němuž stížnost směřuje.
- (5) Jestliže příjemce podání vyhodnotí jako stížnost dle ust. § 175 správního řádu, ale není příslušný k jejímu vyřízení, postoupí ji bez zbytečného odkladu usnesením (viz příloha č. 2) příslušnému orgánu (i mezi orgány města, nikoliv odbory MÚ), a to postupem dle ust. § 12 správního řádu. O postoupení zároveň informuje stěžovatele. Usnesení o postoupení stížnosti se pouze poznamenává do spisu, který je příjemce stížnosti povinen založit.
- (6) Vyřizování stížnosti ve smyslu ust. § 175 správního řádu je postupem dle ust. § 154 a násl. správního řádu, na jehož základě se přímo, obdobně nebo přiměřeně aplikují rovněž další ustanovení správního řádu (ust. § 154, odst. 1 správního řádu). Prověřování stížnosti má povahu standardního dokazování.

- (7) Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení.
- (8) Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
- (9) Pro prodlužování lhůty k vyřízení stížnosti platí ust. § 80 správního řádu (viz příloha č. 3).
- (10) Byla-li stížnost shledána důvodnou, je správní orgán povinen učinit bezodkladně nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a vyrozumí stěžovatele.
- (11) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně prošetřena, může požádat nadřízený správní orgán, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti.

#### Čl. 14

##### **Zvláštní ustanovení ke stížnostem dle ust. § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím**

- (1) Žadatel, který podal žádost o informace dle citovaného zákona, může podat u orgánu územního samosprávného celku stížnost na postup při jejím vyřizování.
- (2) Stížnost se podává písemně nebo ústně u povinného subjektu do 30 dnů od doručení sdělení nebo uplynutí lhůty pro poskytnutí informace.
- (3) Je-li stížnost podána ústně a nelze-li ji ihned vyřídit, sepíše o ní povinný subjekt písemný záznam (příloha č.1 Pravidel ).
- (4) Stížnost se zaeviduje v CES a následně postupuje ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy stížnost došla, nadřízenému orgánu, pokud v této lhůtě stížnosti povinný subjekt sám zcela nevyhoví způsobem stanoveným v zákoně o svobodném přístupu k informacím.
- (5) O stížnosti v případě nevyhovění povinným subjektem rozhoduje nadřízený orgán.

#### Čl. 15

##### **Evidence stížností**

- (1) Všechny stížnosti s výjimkou stížností v čl.6, odst.3 se evidují v CES.
- (2) Centrální evidenci stížností (včetně archivace) je pověřen podatelna MÚ.
- (3) Stížnosti se evidují každý rok v nové číselné řadě ve formátu: číslo stížnosti / rok.
- (4) Pokud o způsobu vyřízení stížnosti rozhoduje místostarosta nebo tajemník, je číslo stížnosti přiděleno při zaevidování.
- (5) Pokud je stížnost vyřizována přímo jednotlivými odbory či orgány (bez předchozího

přidělení vedením města), požádá příjemce stížnosti (zpracovatel) podatelnu MÚ o přidělení čísla stížnosti vnitřní elektronickou poštou (do e-mailu uvede jméno, příjmení /název/ stěžovatele, kontaktní adresu a předmět stížnosti).

- (6) Přidělené číslo stížnosti nenahrazuje číslo jednací a číslo spisu dané elektronickou evidencí písemností.
- (7) Vždy po vyřízení stížnosti se kompletní spis stížnosti opatřený spisovým obalem dle přílohy č. 4 Pravidel předá podatelně MÚ.

## Čl. 16

### **Kontrola vyřizování stížností**

- (1) Lhůty a formální správnost vyřizování stížností kontroluje tajemník.
- (2) Kontrolu přijatých opatření provádějí vedoucí odborů, místostarosta a tajemník.
- (3) Tajemník vždy po skončení roku zpracuje analýzu stížností (obsahující např. celkový počet stížností, počty jednotlivých druhů stížností, počty důvodných, částečně důvodných a nedůvodných stížností, rozbor dle odborů, rozbor plnění přijatých opatření).

## Část III.

### **Petice**

## Čl. 17

### **Povinné náležitosti petice**

- (1) Právo podávat a povinnost vyřizovat petice jakož i její náležitosti stanoví zák. č. 85/1990 Sb., o právu petičním (dále jen zákon).
- (2) Petice musí být písemná a musí být pod ní 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.

## Čl. 18

### **Přijímání petic**

- (1) Petice se přijímají výhradně na podatelně MÚ.

## Čl. 19 Vyřizování peticí

- (1) O způsobu vyřízení peticí v samostatné působnosti rozhoduje s přihlédnutím k adresátovi petice starosta nebo místostarosta města. Petice adresovaná samosprávnému orgánu mu musí být předložena k rozhodnutí o postupu vyřízení nebo musí být seznámen se způsobem vyřízení před odesláním odpovědi. To neplatí, pokud není samosprávný orgán k vyřízení kompetentní.
- (2) O způsobu vyřízení petice v přenesené působnosti rozhoduje tajemník po konzultaci se starostou nebo místostarostou.
- (3) Pisatel se písemně vyrozumí o převzetí petice, pokud je předpoklad, že její vyřízení bude trvat déle než 10 dnů.
- (4) Odpovědi na petice podepisuje starosta v nepřítomnosti místostarosta.
- (5) Petice se vyřizují bezodkladně, nejdéle do 30 dnů. Prodloužit tuto lhůtu je oprávněn jen místostarosta (např. v případě, kdy je třeba petici projednat v samosprávných orgánech).
- (6) Petice se v případě nepříslušnosti postupují příslušnému orgánu ve lhůtě do 5 dnů, pisatel se o tomto uvědomí.
- (7) Postup při přijímání a vyřizování petic výslovně neupravený těmito pravidly se řídí ustanoveními zákona.
- (8) Tímto není dotčen zvláštní postup vyřizování žádostí o projednání urč. záležitosti v oblasti samostatné působnosti radou nebo zastupitelstvem (§ 16 odst.2, písm.f) zák.č.128/2000 Sb., o obcích ve znění pozdějších předpisů).

## Čl. 20 Evidence peticí

- (1) Všechny petice se evidují. Centrální evidencí petic (včetně archivace) je pověřena podatelna MÚ. Petice se evidují každý rok v nové číselné řadě ve formátu: číslo petice / rok.
- (2) Vedle čísla petice má každá petice i číslo jednací a číslo spisu dané elektronickou evidencí písemností.
- (3) Vždy po vyřízení petice se kompletní spis včetně evidenčního listu (viz. příloha 4) předá podatelně MÚ.

Část IV.  
**Závěrečná ustanovení**

- 1) Těmito pravidly jsou povinni se řídit všichni zaměstnanci Městského úřadu Příbor, organizace zřízené nebo založené městem Příbor a organizační složky Města Příbora
- 2) Tato pravidla byla schválena Radou města Příbora dne 19.2.2008
- 3) Tato pravidla jsou účinná 1.3.2008
- 4) Tato pravidla budou zveřejněna způsobem v místě a čase obvyklým (úřední deska, informační tabule, webové stránky města).

V Příboře dne 1.2.2008

.....  
Ing.Milan **S t r a k o š**  
starosta města

.....  
Ing.Bohuslav **M a j e r**  
místostarosta města

Zpracoval : JUDr.Radomír Velička  
právník MÚ Příbor

Příloha č.1

**Záznam**  
**o ústním podání stížnosti k čl. 6, odst.2 Pravidel**

*Údaje o osobě, která podání činí:*

x)

**Fyzická osoba**

Jméno a příjmení:

Kontaktní adresa:

x)

**Právnícká osoba /PO/**

Obchodní jméno/název/:

Sídlo:

Jméno a příjmení osoby oprávněné za PO jednat:

Předmět podání/stížnosti/:

Doložené písemnosti:

Záznam provedl:

Odbor:

Skončeno, přečteno a podepsáno.

V Příboře dne ....., v ..... hodin

.....  
podpis zaměstnance, který stížnost sepsal

.....  
podpis osoby, která podání učinila

Poznámka:

x) nehodící se vyškrtněte

Příloha č.2

Sp.zn.....

**MĚSTSKÝ ÚŘAD PŘÍBOR**  
**742 58 Příbor, Náměstí S. Freuda 19**

Čj. ....

(datum)

## **U S N E S E N Í**

Městský úřad ..... rozhodl takto:

**Podle § 12 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), se stížnost ve věci..... vyhodnocená jako stížnost dle § 175 správního řádu , podaná dne.....kým..... postupuje /komu/..... jako příslušnému správnímu orgánu dle ust. §.....zákona č..... .**

### **Odůvodnění:**

*(Objasnit důvod proč není správní orgán věcně, případně místně příslušný.)*

### **Poučení o opravném prostředku:**

Proti tomuto usnesení se podle § 76 odst. 5 správního řádu nelze odvolat.

(jméno, příjmení, funkce a podpis oprávněné úřední osoby)

(otisk úředního razítka)

---

Poznámka : toto usnesení se pouze poznamená do spisu



**MĚSTSKÝ ÚŘAD PŘÍBOR**  
**742 58 Příbor, Náměstí S. Freuda 19**  
**odbor.....**

Č.j.

(datum)

**Krajský úřad Moravskoslezského kraje**

28.října 117

702 18 Ostrava

**Návrh na prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti dle § 175 správního řádu**

Dne.....jsme jako orgán, který vede „řízení“ dle zák.č.500/2004 Sb., Správní řád ve znění pozdějších předpisů , a to .....  
obdrželi stížnost dotčené osoby /identifikační údaje/.....

- a) na náš postup v uvedené věci
- b) proti nevhodnému chování úřední osoby podílející se na tomto řízení .

V rámci šetření stížnosti byly učiněny tyto úkony (označit úkony a uvést datum provedení)  
..... a budou učiněny tyto  
úkony (označit úkony a datum jejich provedení).....

V průběhu šetření stížnosti jsme zjistili, že bude nutné zajistit tyto podklady potřebné pro  
vyřízení stížnosti :..... Protože  
nestihneme stížnost vyřídit ve lhůtě 60 dnů, navrhuje prodloužení lhůty pro vyřízení do  
.....

.....  
Oprávněná úřední osoba

Poznámka: Orgán, který stížnost vyřizuje, nebude po dobu, než bude o návrhu rozhodnuto, nečinný, ale bude pokračovat v šetření stížnosti .

Příloha č.4

**S P I S O V Ý   O B A L**  
Městský úřad Města Příbora

Evidenční číslo stížnosti:   .... /200.

Jméno, příjmení, titul (název) stěžovatele:   Adresa (sídlo) stěžovatele:	č.j. (spisová značka):	
	MěÚ došlo dne:	
	převzato k evidenci dne:	
	počet listů:	
Obsah podání (stručně):	termín k vyřízení:	
	prodlouženo dne:	
	nový termín k vyřízení:	
	klasifikace:	důvodná
Částečně důvodná		
nedůvodná		
bez hodnocení		
Obsah spisu:  1)  2)  3)  4)  5)  6)  7)  8)  9)	postoupená odboru dne:	
	šetří (kdo):	
	vyřízeno dne:	
	opatření k nápravě:	
	splnění opatření:	