

Městský úřad Dubí	SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic			SM 01/2008
Vydal: Ing.Lenka Říhová	Schválil: RM	Datum vydání: 8.1.2008	Vydání č.: 1	Strana 1 / 10

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC

SM 01/2008



Účinnost od: 9.1.2008

Číslo dle rozdělovníku: 1

	Funkce :	Jméno :	Datum :	Podpis :
Zpracoval :	Tajemnice	Mgr. Blanka Zmítková	8.1.2008	
Schválil:	RM	RM usn.č. 585/20/2008	8.1.2008	

Rozdělovník výtisků

č.	podoba	Vlastník (funkce) / umístění	Jméno	Datum	Podpis
1	CD	Interní auditor	Ing.Jana Šedivá	20.5.2008	
2	Fyzická	MJ	Ing.Lenka Říhová	20.5.2008	
3	elektronická	Všichni zaměstnanci MěÚ	-----	20.5.2008	
2	Fyzická	Manažer kvality	Ing. Markéta Beránková	8.2.2011	

Pozn: elektronická verze je umístěna na adrese Společný /Vnitřní předpisy

Městský úřad Dubí	SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic			SM 01/2008
	Vydal: Ing.Lenka Říhová	Schválil: RM	Datum vydání: 8.1.2008	

Seznam změn

Změna číslo	Místo a charakter změny	Datum	Jméno-podpis
1		Vydání:	Vydal:
		Platnost od:	Schválil:
2		Vydání:	Vydal:
		Platnost od:	Schválil:
3		Vydání:	Vydal:
		Platnost od:	Schválil:
4		Vydání:	Vydal:
		Platnost od:	Schválil:
5		Vydání:	Vydal:
		Platnost od:	Schválil:
6		Vydání:	Vydal:
		Platnost od:	Schválil:
7		Vydání:	Vydal:
		Platnost od:	Schválil:

Seznam revizí

Revize č.	Revidoval (jméno, funkce)	Datum	Výsledek (změna, rušení, nové vydání)	Podpis

<p>Městský úřad Dubí</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: right;">SM 01/2008</p>
<p>Vydal: Ing. Lenka Říhová</p>	<p>Schválil: RM</p>	<p>Datum vydání: 8.1.2008</p>	<p>Vydání č.: 1</p>	<p>Strana 3 / 10</p>

Obsah:

Obecná ustanovení.....	4
Zkratky.....	4
Předmět směrnice.....	4
Základní pojmy.....	4
Stížnosti.....	5
Přijímání stížností.....	5
Vyřizování stížností.....	6
Základní pravidla pro vyřizování stížností.....	6
Lhůty.....	7
Evidence stížností.....	7
Ochrana osobnosti a osobních údajů.....	8
Výroční zpráva.....	8
Petice.....	8
Petice.....	8
Pojem petice.....	8
Podání petice.....	8
Přijímání petice.....	9
Projednávání a vyřizování petice.....	9
Termíny vyřizování petice.....	9
Evidence petic.....	9
Výroční zpráva.....	10
Závěrečná ustanovení.....	10
Změnová řízení.....	10

<p style="text-align: center;">Městský úřad Dubí</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: center;">SM 01/2008</p>
<p>Vydal: Ing.Lenka Říhová</p>	<p>Schválil: RM</p>	<p>Datum vydání: 8.1.2008</p>	<p>Vydání č.: 1</p>	<p>Strana 4 / 10</p>

Rada města Dubí stanovuje 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, na základě ustanovení zákona č.85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění, tento vnitřní předpis města Dubí, dále jen směrnice.

ČÁST PRVNÍ Obecná ustanovení

Čl. 1 Zkratky

MěÚ	Městský úřad Dubí
ZM	Zastupitelstvo města Dubí
RM	Rada města Dubí
SŘ	Správní řád
MěP	Městská policie
MKZ	Městské kulturní zařízení

Čl. 2 Předmět směrnice

Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti zaměstnanců města Dubí a uvolněných členů Zastupitelstva města Dubí, dále jen „zaměstnanci“, při přijímání, evidenci a vyřizování stížností a peticí.

Čl. 3 Základní pojmy

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, vytyká nesprávnost v činnosti správního orgánu, v jeho postupu nebo v chování jeho pracovníků.

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.

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.

<p>Městský úřad Dubí</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: right;">SM 01/2008</p>
<p>Vydal: Ing. Lenka Říhová</p>	<p>Schválil: RM</p>	<p>Datum vydání: 8.1.2008</p>	<p>Vydání č.: 1</p>	<p>Strana 5 / 10</p>

ČÁST DRUHÁ Stížnosti

Čl. 4 Přijímání stížností

Stížnost je možno podat písemně, v elektronické podobě, telefonicky nebo ústně. Písemnou stížnost je možné podat osobně na podatelně 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. Stížnost v elektronické podobě je možné zaslat na adresu info@mesto-dubi.cz nebo podat na technickém nosiči dat předaném na podatelně 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.

Telefonickou a ústní stížnost lze podat ve stanovené pracovní době. Telefonické a ústní stížnosti přijímají a se stěžovateli jednají: Starosta města, místostarostka města, tajemnice MěÚ, v mezích věcné působnosti vedoucích odborů MěÚ.

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.

O telefonické stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned a kterou je oznamována závažná skutečnost se sepíše úřední záznam s obsahem podle předchozího odstavce 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 prvního odstavce.

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. Stížnosti, které nenáleží do působnosti orgánů města Dubí, se postoupí příslušnému orgánu do pěti pracovních dnů od jejich obdržení a stěžovatel se o tomto vyrozumí.

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 města, který rozhodne, zda se jedná o stížnost ve smyslu této směrnice a bude rozhodnuto o jejím vyřízení.

<p style="text-align: center;">Městský úřad Dubí</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: center;">SM 01/2008</p>
<p>Vydal: Ing.Lenka Říhová</p>	<p>Schválil: RM</p>	<p>Datum vydání: 8.1.2008</p>	<p>Vydání č.: 1</p>	<p>Strana 6 / 10</p>

Čl. 5 Vyřizování stížností

Nerozhodne-li starosta města v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnost, která směřuje proti

- a) pracovníkovi odboru MěÚ - jeho vedoucí
- b) vedoucímu odboru MěÚ- tajemnice MěÚ
- c) některému odboru MěÚ jako celku- tajemnice MěÚ
- d) strážníkovi Městské policie v Dubí- velitel MěP,
- e) zaměstnanci MKZ- vedoucí MKZ
- f) jinému pracovníkovi města nezařazenému do MěÚ- starosta města
- g) městskému úřadu jako celku a tajemnici MěÚ- starosta města
- h) starostovi města a místostarostce - Rada města Dubí

Stížnosti, které se týkají skutečností mimo MěÚ a osob mimo osoby uvedené v čl. 5, 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.

V odpovědi na stížnost bude uvedeno, že zaměstnanec byl k vyřízení pověřen (kým), jméno vyřizujícího pracovníka. Odpověď podepisuje vždy starosta nebo místostarostka města. Kopie dopisu bude předána na odbor vnitřních věcí do centrální evidence.

V případě, že k vyřízení stížnosti je podle směrnice kompetentních více zaměstnanců 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 čl. 6 Směrnice. Všichni zaměstnanci, kteří jsou k vyřízení stížnosti kompetentní mají za povinnost s odpovědným zaměstnancem účinně spolupracovat.

Čl. 6 Základní pravidla pro vyřizování stížností

Vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost.

Předávat stížnost k vyřízení odborům MěÚ nebo osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřipustné. Jmenovaní se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit.

Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.

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

<p style="text-align: center;">Městský úřad Dubí</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: center;">SM 01/2008</p>
<p>Vydal: Ing. Lenka Říhová</p>	<p>Schválil: RM</p>	<p>Datum vydání: 8.1.2008</p>	<p>Vydání č.: 1</p>	<p>Strana 7 / 10</p>

přijaté závěry včetně podpisů zúčastněných osob. Odmítne-li někdo podpis nebo nesouhlasí-li s obsahem zápisu, poznamená se v zápisu i tato skutečnost.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění závadného stavu, závadný stav odstraněn a nebo byla stížnost shledána neodůvodněnou (neoprávněnou), byla postoupena či odložena a stěžovatel byl o tom písemně vyrozuměn.

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 a jejich evidenci odpovídají pracovníci, kteří stížnost vyřizují. Evidence zjištěných neshod a opatření k nápravě se evidují na Společný.

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.

Čl. 7 Lhůty

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 SR), 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 SR). 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.

Dodržování lhůt sleduje odbor vnitřních věcí MěÚ. V případě, že příslušná lhůta není dodržena, upozorní na tuto skutečnost osobu zodpovědnou za vyřízení stížnosti a tajemníci MěÚ, případně starostu.

Čl. 8 Evidence stížností

Evidenci přijatých stížností vede odbor vnitřních věcí MěÚ, v písemné a elektronické podobě.

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 a nebo adresu pro doručování,
- d) značení orgánu, který stížnost posoudil,
- e) předmět stížnosti,
- f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení,

<p>Městský úřad Dubí</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: center;">SM 01/2008</p>
<p>Vydal: Ing.Lenka Říhová</p>	<p>Schválil: RM</p>	<p>Datum vydání: 8.1.2008</p>	<p>Vydání č.: 1</p>	<p>Strana 8 / 10</p>

- g) vyhodnocení důvodu stížnosti,
- h) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

Odbor vnitřních věcí odbor zakládá originál stížnosti a kopii textu odpovědi stěžovateli.

Čl. 9

Ochrana osobnosti a osobních údajů

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. 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.~~ zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Čl. 10

Výroční zpráva

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

ČÁST TŘETÍ

Petice

Čl. 11

Petice

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

Čl. 12

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"). Právnícké osoby mohou toto právo vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.

Čl. 13

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.

<p>Městský úřad Dubí</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: right;">SM 01/2008</p>
<p>Vydal: Ing. Lenka Říhová</p>	<p>Schválil: RM</p>	<p>Datum vydání: 8.1.2008</p>	<p>Vydání č.: 1</p>	<p>Strana 9 / 10</p>

Čl. 14 **Přijímání petice**

Petici je možno podat na podatelně MěÚ v pracovní den ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence. Podatelna na požádání potvrdí na předloženou kopii petice její přijetí. 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 místostarostka.

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 vyrozuměn.

Čl. 15 **Projednávání a vyřizování petice**

Petici projednává a vyřizuje, případně zabezpečuje její vyřízení příslušný odbor MěÚ Dubí. Podle zaměření petice může Rada města rozhodnout o jejím veřejném projednání a předložení na zasedání Zastupitelstva města. Starosta města rozhoduje, který odbor MěÚ popřípadě který pracovník připraví podklady pro projednání a vyřízení petice na jednání orgánů města.

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.

Vůči tomu, kdo podal petici, nesmí být činěny přímé ani nepřímé kroky proto, že petici podal.

Čl. 16 **Termíny vyřizování petice**

Všechny podané petice je nutno urychleně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetřování petice musí být prováděno bez průtahů. 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.

Čl. 17 **Evidence petic**

Evidují se pouze písemné petice, které mají náležitosti podle § 10. Evidenci petic vede odbor vnitřních věcí MěÚ.

<p>Městský úřad Dubí</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: center;">SM 01/2008</p>
<p>Vydal: Ing.Lenka Říhová</p>	<p>Schválil: RM</p>	<p>Datum vydání: 8.1.2008</p>	<p>Vydání č.: 1</p>	<p>Strana 10 / 10</p>

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.

Podatelna MěÚ originál každé doručené petice předá bezodkladně starostovi města, který stanoví další postup.

Odbor vnitřních věcí zavede petici do centrální evidence a zajistí další postup ve vyřizování petice dle instrukcí starosty města a v souladu s touto směrnicí.

Čl. 18 **Výroční zpráva**

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

Čl. 19 **Závěrečná ustanovení**

Tato směrnice nabývá účinnosti 9.1.2008. Směrnice byla schválena Radou města Dubí dne 8.1.2008 pod číslem usnesení : 585/20/2008.

. Směrnice je zveřejněna na www.mesto-dubi.cz.

Čl. 20 **Změnová řízení**

Změnová řízení se provádí podle směrnice SM 06/2008 Řízení dokumentů a záznamů. Doba platnosti není omezena.