



Naše č.j. | Spisová značka | datum vyhotovení: LB-2940/2023-MU-MZ | - | 26. 6. 2023

VNITŘNÍ SMĚRNICE Č. 4/2023 PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ

OBSAH

1	Úvodní ustanovení	2
2	Petice	2
2.1	Náležitosti petice	2
2.2	Přijímání a evidence petic	2
2.3	Postup při vyřizování petice dle zákona o obcích.....	3
2.4	Postup při vyřizování petice dle zákona o právu petičním	3
3	Stížnost.....	4
3.1	Přijímání a evidence stížností	4
3.2	Postup při vyřizování stížnosti.....	5
4	Závěrečná ustanovení.....	6

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- (1) Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen „směrnice“) vydává Rada města Lázně Bělohrad příslušná k jejímu vydání dle § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“).
- (2) Předmětem úpravy je stanovení závazných pravidel pro přijímání, evidenci a vyřizování petic a stížností podaných Městskému úřadu Lázně Bělohrad.
- (3) Vedoucí zaměstnanci na všech stupních řízení jsou povinni v rámci své řídicí pravomoci v souladu s ust. § 305 odst. 4. zákona č. 262/2006 Sb. zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákoník práce“), zajistit seznámení podřízených zaměstnanců s obsahem této směrnice nejpozději do 15 dnů od jejího vydání, nebo v den nástupu zaměstnance do zaměstnání, a to v rozsahu potřebném pro výkon jejich činnosti.

2 PETICE

- (1) Petice je takové podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, jíž se občané obracejí na orgány města Lázně Bělohrad (dále jen „orgány města“), tj. na Zastupitelstvo města Lázně Bělohrad (dále jen „zastupitelstvo“), Radu města Lázně Bělohrad (dále jen „rada“), starostu města Lázně Bělohrad (dále jen „starosta“) a Městský úřad Lázně Bělohrad (dále jen „městský úřad“), ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti těchto orgánů.
- (2) Právnícké osoby mohou petiční právo vykonávat jen tehdy, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.
- (3) Orgány města jsou povinny petici přijmout. Z práva podat petici však neplyne subjektivní právo na to, aby bylo petici obsahově vyhověno.

2.1 NÁLEŽITOSTI PETICE

- (1) Náležitosti petice a postup při vyřizování petice upravuje zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o právu petičním“), a článek 18 ústavního zákona č. 23/1991 Sb., kterým se uvozuje LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako ústavní zákon Federálního shromáždění České a Slovenské Federativní republiky.
- (2) 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 petičního výboru v této věci zastupovat. Podat lze pouze originál petice, případně její ověřenou kopii.
- (3) Občan, který petici podpoří, uvede na podpisový arch jméno, příjmení, bydliště a svůj podpis.
- (4) Podpisový arch musí obsahovat text petice, nebo musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena. Na podpisových arších musí být dále 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.
- (5) 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.

2.2 PŘIJÍMÁNÍ A EVIDENCE PETIC

- (1) Podacím místem pro podání petice je podatelna městského úřadu (dále jen „podatelna“).
- (2) Evidenčním místem podaných petic je správní odbor městského úřadu (dále jen „evidenční místo“).
- (3) Evidenční místo, v souladu se zákonem o právu petičním, a těmito pravidly, petice eviduje a sleduje jejich vyřizování.
- (4) Příjemcem petice adresované zastupitelstvu, radě nebo starostovi je starosta.
- (5) Příjemcem petice adresované městskému úřadu nebo tajemníkovi městskému úřadu je tajemník městského úřadu (dále jen „tajemník“).

- (6) Podatelna, nebo příjemce petice neprodleně, nejpozději následující pracovní den po doručení, předá originál petice evidenčnímu místu k zaevidování.
- (7) Evidenční místo neprodleně emailem informuje příjemce petice a zašle mu kopii obdržené petice.
- (8) Příjemce petice určí zaměstnance k vyřízení petice.
- (9) Evidenční místo petici zaeviduje a postoupí k vyřízení zaměstnanci, který byl určen příjemcem petice k jejímu vyřízení.
- (10) Zaměstnanec, který je určen k vyřízení petice stanoví způsob jejího vyřízení v souladu s platnou legislativou:
 - a. V případě, že se petice týká výkonu samostatné působnosti bude postupováno dle ustanovení § 16 odst. 2 písm. f) nebo g) zákona o obcích.
 - b. Pokud petice směřuje do výkonu přenesené působnosti, postupuje se dle zákona o právu petičním.
 - c. Pokud petice věcně ani místně nepřísluší k vyřízení orgánům města, petici do 5 dnů postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal nebo osobu, která zastupuje petiční výbor.
 - d. Pokud je petice adresována jinému subjektu a orgánům města je zaslána pouze na vědomí, petici založí na vědomí.
- (11) Evidence petic musí obsahovat nejméně:
 - a. datum doručení podání
 - b. spisovou značku spisu
 - c. označení osoby, která podání učinila
 - d. předmět podání
 - e. informaci o případném postoupení petice
 - f. datum a způsob vyřízení

2.3 POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ PETICE DLE ZÁKONA O OBCÍCH

- (1) Pokud se podatel petice vyřizované dle zákona o obcích v petici odvolává na zákon o právu petičním, v rámci principu dobré správy bude zaměstnancem určeným k vyřízení do 30 dnů informován, že petice bude vyřízena ve lhůtě dle zákona o obcích.
- (2) Zaměstnanec, který byl příjemcem petice určen k jejímu vyřízení předloží petice, které splňují požadavky dle § 16 odst. 2 písmene f) zákona o obcích příslušnému orgánu města na jeho nejbližší schůzi k projednání. Předložený materiál bude obsahovat text petice, stanovisko k obsahu petice a návrh usnesení.
- (3) Zaměstnanec, který byl příjemcem petice určen k jejímu vyřízení předloží petice dle § 16 odst. 2 písmene g) zákona o obcích příslušnému orgánu města na jeho nejbližší schůzi k projednání. Předložený materiál bude obsahovat text petice, stanovisko k obsahu petice a návrh usnesení. V případě orgánu, který nerozhoduje usnesením bude namísto návrhu usnesení předložen návrh odpovědi.
- (4) Po přijetí usnesení, případně po schválení obsahu odpovědi orgánem města, zašle zaměstnanec určený k vyřízení petice odpověď tomu, kdo petici podal, nebo osobě, která zastupuje petiční výbor, a to nejpozději do 30 dnů od přijetí usnesení.
- (5) Evidenční místo uchovává originály podaných petic včetně spisového materiálu v souladu se spisovým řádem a odděleně od ostatních spisů.
- (6) Zaměstnanec, který petici vyřizoval, neprodleně, nejpozději následující pracovní den po vyřízení, předá originál vyřizujícího dokumentu včetně spisového materiálu evidenčnímu místu.

2.4 POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ PETICE DLE ZÁKONA O PRÁVU PETIČNÍM

- (1) Zaměstnanec, který byl příjemcem petice určen k jejímu vyřízení předloží příslušnému orgánu města petici k projednání.
- (2) Předložený materiál bude obsahovat text petice, stanovisko k obsahu petice, návrh usnesení. V případě orgánu, který nerozhoduje usnesením bude namísto návrhu usnesení předložen návrh odpovědi.

- (3) Po přijetí usnesení, případně po schválení obsahu odpovědi orgánem města, zašle zaměstnanec určený k vyřízení petice tomu, kdo petici podal, nebo osobě, která zastupuje petiční výbor, písemnou odpověď.
- (4) Písemná odpověď musí být odeslána do 30 dnů od přijetí petice. V odpovědi musí být uvedeno stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.
- (5) V případě, že není možné ve lhůtě 30 dnů od přijetí petice zajistit projednání orgánem města, zabezpečí zaměstnanec určený k vyřízení odeslání písemné odpovědi a její znění předloží orgánu města pouze na vědomí.
- (6) Zaměstnanec, který petici vyřizoval, neprodleně, nejpozději následující pracovní den po vyřízení, předá originál vyřizujícího dokumentu včetně spisového materiálu evidenčnímu místu.

3 STÍŽNOST

- (1) Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města, nebo prostřednictvím kterého se tyto osoby obracejí na správní orgán se stížností proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, není-li poskytnut jiný prostředek ochrany.
- (2) Za stížnost se pro účely těchto pravidel nepovažuje:
 - a. Podnět k zahájení řízení z moci úřední dle § 42 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“).
 - b. Oznámení trestného činu, přestupku nebo jiného správního deliktu,
 - c. Podnět k provedení kontroly podle zákona č. 255/2012 Sb., kontrolní řád, v platném znění nebo podle zvláštního předpisu,
 - d. Podání podle § 37 a § 45 správního řádu (žádosti, odvolání, námítky, vyjádření, stanoviska, podněty k přezkumu, žádosti o obnovu, podnět k opatření proti nečinnosti a další)
 - e. Námítky proti vyjádření, osvědčení nebo sdělení správního orgánu (§ 156 správního řádu),
 - f. Podání a podněty věcně a místně nepříslušné k vyřízení orgánem města.
 - g. Podání upozorňující výhradně na rozpor právního předpisu města Lázně Bělohrad, usnesení zastupitelstva, rady nebo jiného rozhodnutí nebo opatření orgánů města se zákony nebo jinými právními předpisy.
- (3) Tato pravidla se nevztahují na vyřizování stížností podle § 80 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád a zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád ve znění pozdějších předpisů, s výjimkou ustanovení o evidenci podání. Stížnosti podle § 16a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů se podle těchto pravidel neevidují ani nevyřizují.
- (4) Anonymní stížností je podání, které neobsahuje údaje o stěžovateli a není podepsané, nebo které obsahuje údaje o stěžovateli, jejichž pravdivost nelze ověřit.
- (5) Za hromadnou stížnost se považuje stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné pro zastupování skupiny osob určit kontaktní osobu.

3.1 PŘIJÍMÁNÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

- (1) Podacím místem pro podání stížnosti v analogové nebo digitální podobě je podatelna městského úřadu.
- (2) Podacími místy pro podání ústní stížnosti jsou vedoucí odborů městského úřadu, vedoucí organizačních složek, zaměstnanec městského úřadu pověřený přijímáním stížností a podatelna. Pokud stížnost nelze vyřídit neprodleně, o podání ústní stížnosti se sepíše protokol. Protokol se sepíše rovněž v případě, že vyřízení věci nenáleží do působnosti města a stěžovatel na sepsání záznamu o stížnosti trvá. Protokol podepíše osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který záznam sepsal, případně další účastníci jednání. Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Takový požadavek je nutno zřetelně vyznačit do protokolu.
- (3) Podacím místem pro podání telefonické stížnosti je zaměstnanec městského úřadu pověřený přijímáním stížností. Pokud nelze telefonickou stížností vyřídit neprodleně, nebo pokud stěžovatel trvá

na sepsání záznamu o podání stížnosti, vyžádá si zaměstnanec jeho osobní údaje v rozsahu jména a adresy pobytu a následně o podání stížnosti sepíše úřední záznam. Ve složitých případech nebo v případech, kdy výše uvedený postup právní předpisy neumožňují, vyzve zaměstnanec stěžovatele, aby stížnost podal písemně, popřípadě ji učinil ústně do protokolu sepsaném na městském úřadu.

- (4) Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno.
- (5) Evidenčním místem podaných stížností je správní odbor městského úřadu (dále jen „evidenční místo“).
- (6) Příjemcem stížnosti adresované zastupitelstvu, radě nebo starostovi je starosta.
- (7) Příjemcem stížnosti adresované městskému úřadu, odboru městského úřadu, zaměstnanci městského úřadu nebo tajemníkovi městskému úřadu je tajemník.
- (8) Není-li na stížnosti označen konkrétní orgán města, kterému je stížnost určena, je příjemcem stížnosti tajemník.
- (9) Podatelna, nebo příjemce stížnosti neprodleně, nejpozději následující pracovní den po doručení, předá originál stížnosti evidenčnímu místu k zaevidování.
- (10) Evidenční místo neprodleně emailem informuje příjemce stížnosti a zašle mu kopii obdržené stížnosti.
- (11) Pokud vyřízení stížnosti, nebo její části, věcně ani místně nepřísluší k vyřízení orgánům města, stížnost do 5 dnů postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tom stěžovatele.
- (12) Příjemce stížnosti určí zaměstnance k vyřízení stížnosti.
- (13) Evidenční místo stížnost zaeviduje a postoupí k vyřízení zaměstnanci, který byl určen příjemcem stížnosti.
- (14) Evidence stížností musí obsahovat nejméně:
 - a. datum doručení podání
 - b. spisovou značku spisu
 - c. označení osoby, která podání učinila
 - d. předmět podání
 - e. datum a způsob vyřízení

3.2 POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

- (1) Zaměstnanec, který byl příjemcem stížnosti určen k jejímu vyřízení věc prošetří a do 60 dnů stěžovateli zašle sdělení o výsledku vyřízení stížnosti, nestanoví-li tato pravidla jinak. Ve sdělení se zejména uvede, zda byla stížnost vyřízena jako celek, popř. po částech, zda byla shledána důvodnou, částečně důvodnou nebo nedůvodnou, případně zda byla vyřízena jiným způsobem.
- (2) Evidenční místo uchovává originály podání včetně spisového materiálu odděleně od ostatních spisů.
- (3) Zaměstnanec, který stížnost prošetřil, neprodleně, nejpozději následující pracovní den po vyřízení, předá originál vyřizujícího dokumentu včetně spisového materiálu evidenčnímu místu.
- (4) V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, jsou zaměstnanci určení k vyřízení stížnosti povinni tuto skutečnost s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti písemně oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty. Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížnosti nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů, nestanoví-li tato pravidla jinak.
- (5) Na žádost stěžovatele městský úřad vrátí stěžovateli zaslané podkladové materiály přiložené ke stížnosti. Originál stížnosti se nevrací.
- (6) Opakovaná stížnost ve věci, která již byla vyřízena a neobsahuje nové skutečnosti zakládající důvod pro nové šetření nebo přijetí nových opatření, bude odložena. O tomto postupu uvědomí zaměstnanec pověřený vyřízením stížnosti stěžovatele, a to pouze v případě první takto podané opakované stížnosti.
- (7) Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá správní, soudní, případně jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost písemně sdělena.
- (8) Anonymní stížnosti se vyřizují pouze, pokud jsou adresné a konkrétní. Na šetření se vztahují postupy uvedené v těchto pravidlech s tím, že vzhledem k anonymitě stěžovatele bude výsledek šetření pouze založen do spisu.
- (9) 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.

- (10) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u městského úřadu, jako správního orgánu, který vede řízení, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení stížnosti. Městský úřad je povinen takovou žádost, pokud byla městskému úřadu opět adresována, nadřízenému orgánu postoupit a stěžovatele o tomto postupu informovat.
- (11) Podle těchto pravidel se postupuje při vyřizování stížností směřujících do oblasti výkonu samostatné i přenesené působnosti města.

4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- (1) Pokud některé ustanovení této směrnice bude v rozporu s ustanoveními ostatních vnitřních předpisů vydaných před datem účinnosti této směrnice, je až do doby aktualizace příslušného vnitřního předpisu pro činnost dotčených osob závazné ustanovení této směrnice.
- (2) V případě rozporu této směrnice s právními předpisy, které vstoupí v účinnost po jejím vydání, má přednost příslušný právní předpis. Pracovník správního odboru pověřený výkonem evidenčního místa je v tomto případě povinen upozornit na tyto nesrovnalosti a předložit nový návrh směrnice, který bude v souladu s právními předpisy.
- (3) V případě aktualizace ostatních vnitřních předpisů uvedou jejich zpracovatelé tyto předpisy do souladu s touto směrnicí.
- (4) Tato směrnice nabývá platnosti a účinnosti dnem vydání.
- (5) Tato směrnice byla schválena radou města dne 22. 6. 2023 usnesením č. 18/2/2023/RM

V Lázních Bělohradě, dne 26. 6. 2023

Alena Kuželová, DiS.
starostka

Ing. Martin Zívř
tajemník