



Město Horšovský Týn

Vnitřní předpis č. 14

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

ČÁST první – ÚVOD	3
Článek 1 – Úvodní ustanovení	3
Článek 2 – Základní pravidla pro petice a stížnosti	3
ČÁST DRUHÁ – PETICE	4
Článek 3 – Určení podacích a evidenčních míst	4
Článek 4 – Příjem a vyřizování petic	4
ČÁST třetí – STÍŽNOSTI	5
Článek 5 – Určení podacích a evidenčních míst	5
Článek 6 – Příjem a vyřizování stížností	5
Článek 7 – Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 175 správního řádu	6
Článek 8 – Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 16a zákona č. 106/1999 Sb.	7
Část Čtvrtá – závěr	7
Článek 9 – Ustanovení společná a závěrečná	7

ČÁST první – ÚVOD

Článek 1 – Úvodní ustanovení

1. Důvodem vydání vnitřního předpisu č. 14, Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen „předpis“) je stanovení zásad pro tuto oblast a aplikace zákonných ustanovení na podmínky města Horšovský Týn.
2. Vnitřní předpis vydává Rada města Horšovský Týn příslušná dle ust. § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“).

Článek 2 – Základní pravidla pro petice a stížnosti

1. Petice je takové podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, jíž se občané obracejí na orgány města Horšovský Týn (dále jen „město“). Výčet orgánů města stanovuje platný organizační řád.
2. Na orgány města se lze obracet ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti výše uvedených orgánů města. Právnícké osoby mohou petiční právo vykonávat jen tehdy, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.
3. Při vyřizování petic se postupuje podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění (dále jen „petiční zákon“).
4. Petici jsou orgány města povinny přijmout. Z práva podat petici však neplyne subjektivní právo na to, aby petici bylo obsahově vyhověno.
5. 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 je nutné originál petice, příp. její ověřenou kopii.
6. Občan, který petici podpoří, uvede na podpisový arch 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.
7. 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.
8. 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 kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu. Za stížnost se pro účely těchto pravidel považují:
 - 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“)
 - ostatní stížnosti, podněty, oznámení či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města.

9. Není-li stanoveno jinak, za stížnost podle těchto pravidel se nepovažují stížnosti na postup při vyřizování žádosti o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „informační zákon“).
10. Anonymní stížnost je stížnost, v níž stěžovatel neuvedl své jméno, příjmení a kontaktní adresu.
11. Za hromadnou stížnost se považuje stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro doručování písemností.
12. Podle těchto pravidel se postupuje při vyřizování stížností směřujících do oblasti výkonu samostatné i přenesené působnosti města.
13. Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno.

ČÁST DRUHÁ – PETICE

Článek 3 – Určení podacích a evidenčních míst

1. Podacím místem pro podání petice je podatelna dle vnitřní směrnice, kterou se vydává spisový a skartační řád (dále jen „podatelna“).
2. Evidenčním místem podaných petic je kancelář starosty. Kancelář starosty v souladu s petičním zákonem a těmito pravidly petice eviduje a sleduje jejich vyřizování.

Článek 4 – Příjem a vyřizování petic

1. Příjemcem petice adresované:
 - Zastupitelstvu města (dále jen „zastupitelstvo“), radě města (dále jen „rada“) nebo starostovi je starosta.
 - Městskému úřadu je tajemník.
2. Není-li na petici označen konkrétní orgán města, kterému je petice určena, je příjemcem petice tajemník.
3. Kancelář starosty petici zaeviduje a postoupí k vyřízení tomu zaměstnanci města, do jehož působnosti předmět petice patří nebo který byl určen příjemcem petice.
4. Kancelář starosty předá kopii obdržené petice adresované orgánům města neprodleně na vědomí tajemníkovi.
5. Zaměstnanec, jemuž byla postoupena petice k vyřízení, je povinen obsah petice posoudit a:
 - pokud zjistí, že petice nepatří do působnosti orgánů obce, petici do 5 dnů postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal nebo osobu, která zastupuje petiční výbor
 - pokud zjistí, že je petice adresována jinému subjektu a orgánům města je zaslána pouze na vědomí, petici založí na vědomí, případně postupuje podle bodu 5.3. tohoto odstavce
 - v ostatních případech předloží radě, starostovi nebo tajemníkovi při respektování zákonem stanovené 30denní lhůty ke schválení návrh odpovědi na petici; materiál bude obsahovat text petice, stanovisko k obsahu petice, návrh odpovědi, po schválení obsahu odpovědi oprávněnou osobou dle odst. 1 tohoto článku zašle odpověď tomu, kdo petici podal nebo

osobě, která zastupuje petiční výbor; nelze-li vzhledem k datu doručení petice a datu konání nejbližší schůze rady předložit radě ke schválení návrh odpovědi na petici za současného dodržení zákonem stanovené 30denní lhůty, zabezpečí odpovědný pracovník vyřízení petice a radě na její následující schůzi předloží odpověď na petici na vědomí.

6. Zaměstnanec, který petici vyřizoval, neprodleně, nejpozději následující pracovní den po vyřízení, informuje o způsobu vyřízení petice kancelář starosty, a to předáním kopie vyřizujícího dokumentu.

ČÁST třetí – STÍŽNOSTI

Článek 5 – Určení podacích a evidenčních míst

1. Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna obdobně jako v části druhé vnitřního předpisu. Podacím místem pro podání stížnosti elektronickou poštou je prostřednictvím datové schránky nebo elektronické podatelny.
2. Podacími místy pro podání ústní stížnosti jsou jednotlivé odbory, oddělení či úseky městského úřadu a podatelna. Pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, o podání ústní stížnosti se sepíše záznam. Záznam se sepíše rovněž v případě, že vyřízení věci nenáleží do působnosti města a stěžovatel na sepsání záznamu trvá. Záznam podepíše osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který záznam pořídil, a ostatní účastníci jednání. Ústní podání anonymní stížnosti není možné; stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Takový požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu.
3. Podacími místy pro podání telefonické stížnosti jsou odbory, oddělení či úseky městského úřadu. Pokud nelze telefonickou stížnost vyřídit ihned, nebo pokud stěžovatel trvá na sepsání záznamu o podání stížnosti, vyžádá si zaměstnanec jeho jméno a adresu a záznam sepíše. Ve složitých případech nebo v případech, kdy výše uvedený postup právní předpisy neumožňují, vyzve zaměstnanec stěžovatele, aby stížnost sepsal písemně a tuto předal městskému úřadu nebo příslušnému správnímu orgánu nebo organizaci.
4. Evidenčním místem podaných stížností je kancelář starosty.

Článek 6 – Příjem a vyřizování stížností

1. Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost za trestný čin, přestupek nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
2. Příjemcem stížnosti adresované je osoba dle článku 4 odst. 1 tohoto vnitřního předpisu.
3. Není-li na stížnosti označen konkrétní orgán města, kterému je stížnost určena, je příjemcem stížnosti tajemník.
4. Přijetí stížnosti je nutno stěžovateli písemně potvrdit. Potvrzení o přijetí zasílá kancelář starosty do 10 dnů ode dne doručení. Potvrzení o přijetí stížnosti se nezasílá:
 - u stížností podaných ústně, telefonicky nebo doručených osobně,
 - u stížností podaných prostřednictvím informačního systému datových schránek,
 - pokud je stížnost v plném rozsahu vyřízena do 10 dnů od jejího přijetí,

- pokud byla stížnost města postoupena k vyřízení jiným správním orgánem,
 - u stížností zaslaných městu na vědomí,
 - u stížností zaslaných na adresu elektronické podatelny.
5. Evidenční místo stížností stížnost zaeviduje a originál stížnosti postoupí k vyřízení tomu odboru městského úřadu, do jehož působnosti předmět stížnosti patří nebo který byl určen příjemcem stížnosti.
 6. Příslušné odbory městského úřadu jsou povinny věc prošetřit a do 60 dnů stěžovateli zaslat sdělení o vyřízení stížnosti, nestanoví-li tato pravidla jinak. Kopii sdělení jsou příslušní zaměstnanci povinni zaslat podatelně na vědomí. 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. V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, jsou zaměstnanci povinni tuto skutečnost s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti písemně oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty. Kopii oznámení zašlou rovněž na vědomí podatelně. Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížnosti nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů, nestanoví-li tato pravidla jinak. Před jejím uplynutím zašlou příslušné odbory, oddělení či úseky městského úřadu stěžovateli sdělení s aktuálními informacemi o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti. Kopii tohoto sdělení zašlou rovněž na vědomí podatelně.
 8. Pokud vyřízení stížnosti, nebo její části, nenáleží do působnosti města postoupí městský úřad tuto stížnost, nebo její část, bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu.
 9. Na žádost stěžovatele městský úřad vrátí stěžovateli zaslané materiály, toto se netýká písemností obsahujících samotnou stížnost.
 10. 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 uvědomí stěžovatele.
 11. Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá správní, soudní, případně jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost městským úřadem písemně sdělena.
 12. Anonymní stížnosti se šetří pouze, pokud jsou adresné a konkrétní. Na 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 kanceláři starosty.
 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.

Článek 7 – Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 175 správního řádu

1. Lhůtu pro vyřízení stížnosti podle článku 6 odst. 6 tohoto vnitřního předpisu je možno překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
2. 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.
3. V případě podání hromadné stížnosti se postupuje podle ustanovení § 35 správního řádu.

Článek 8 – Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 16a zákona č. 106/1999 Sb.

1. Stížnosti na postup příspěvkové organizace obce při poskytování informací podle informačního zákona eviduje podatelna. V ostatním se podle tohoto vnitřního předpisu nepostupuje.
2. Stížnosti na postup orgánů města při vyřizování žádosti o informace podle informačního zákona se nepovažují za stížnosti podle tohoto vnitřního předpisu.

Část Čtvrtá – závěr

Článek 9 – Ustanovení společná a závěrečná

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.
3. Městský úřad informuje radu jedenkrát ročně o počtu a způsobu vyřízení přijatých petic a stížností.
4. Vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem vydání a je vydán na dobu neurčitou do doby vydání nové směrnice upravující pravidla přijímání a vyřízení petic a stížností.
5. Vnitřní předpis ruší Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností schválená RM dne 6.6.2007 a všechny předchozí předpisy v oblasti přijímání a vyřizování petic a stížností.
6. Tento vnitřní předpis schválila Rada města Horšovský Týn na svém jednání dne 27. 5. 2020 v bodě 41/ 31.
7. Vedoucí zaměstnanci jsou povinni seznámit své podřízené zaměstnance s obsahem tohoto vnitřního předpisu, a to ve lhůtě do 15 dnů ode dne vydání.

V Horšovském Týně 27. 5. 2020

Ing. Josef Holeček v.r.
starosta

David Škopek v.r.
místostarosta