

# **PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETICÍ STATUTÁRNÍHO MĚSTA OSTRAVY**

Ostrava, leden 2014

Zpracoval: Odbor interního auditu a kontroly

Projednáno s: Odborem legislativním a právním

## Obsah

<b>Část I.</b> .....	2
Úvodní ustanovení.....	2
<b>Část II.</b> .....	3
Vymezení základních pojmů .....	3
<b>Část III.</b> .....	3
Určení podacích a evidenčních míst.....	3
<b>Část IV</b> .....	4
Příjem a vyřizování petic a stížností.....	4
<b>Část V</b> .....	5
Lhůty pro vyřizování petic a stížností .....	5
<b>Část VI.</b> .....	6
Stížnosti podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.....	6
<b>Část VII.</b> .....	6
Závěrečná a zrušovací ustanovení .....	6
<b>Příloha č. 1 - Záznam z ústního podání stížností</b> .....	7

## 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 6 odst. (5) Obecně závazné vyhlášky města Ostravy č. 14/2013, 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. 14/2013 – Statut města Ostravy, ve znění pozdějších změn a doplňků.
5. Tato Pravidla se nevztahují:
  - a. na řešení pracovněprávních sporů individuální nebo kolektivní povahy,
  - b. na řešení trestních věcí,
  - c. na 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 města Ostravy.

## Část II.

### Vymezení základních pojmů

1. Petice 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. 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 právnické 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, žádosti 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 písemné stížnosti 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 stížnost jsou odbory úřadu a jednotlivá pracoviště Městské policie Ostrava. O ústní stížnosti sepíše příslušný zaměstnanec záznam (příloha č. 1 těchto Pravidel). Záznam podepíše osoba, která podání učinila a zaměstnanec, který jej vytvořil. Podání, k jehož vyřízení není příslušný žádný orgán veřejné správy, ale např. orgány činné v trestním řízení, se neseписuje. Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Tento požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu.
4. Podacím místem pro telefonickou stížnost 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. O telefonickém podání se písemný záznam nepořizuje.
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. Stížnost lze podat ústně, písemně, elektronicky či prostřednictvím datové schránky. Stížnost se posuzuje podle svého obsahu, nikoliv podle toho, jak je označena.
2. Stížnosti a petice, které jsou adresovány primátorovi, náměstkům, tajemníkovi, starostovi a řediteli městské policie, jsou z jejich rozhodnutí vyřizovány věcně příslušným odborem. Odpovědní zaměstnanci, kteří zabezpečují spisovou agendu těchto odborů, oznámí tuto skutečnost do centrální evidence dle Části III. odst. 5.
3. 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, 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.
4. Jestliže stížnost neobsahuje vyhodnotitelné informace umožňující její vyřízení, je stěžovatel odborem vyřizujícím stížnost písemně vyzván k jejímu doplnění v přiměřené lhůtě. Současně je poučen o důsledcích marného uplynutí lhůty.
5. Pokud stížnost není i přes výzvu ve stanovené lhůtě doplněna, odloží se. Odložení se zdůvodněním se zaznamená do spisu.
6. 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.
7. Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá soudní řízení, správní řízení nebo šetření u Veřejného ochránce práv, popřípadě jiné řízení, bude stížnost zaevidována, ale její šetření bude odloženo. Stěžovateli bude tato skutečnost písemně sdělena odborem, který stížnost vyřizuje.
8. Vyhodnocení, zda se jedná o stížnost důvodnou, nedůvodnou nebo částečně důvodnou, provede vždy odbor, který tuto stížnost prošetřuje.
9. Směřuje-li stížnost proti zaměstnanci, prošetřuje ji nadřízený tohoto zaměstnance. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení tomu zaměstnanci, proti němuž směřuje.
10. Všechny odbory, zúčastněné na vyřizování stížnosti nebo petice, jsou povinny si poskytnout vzájemnou součinnost.
11. 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.
12. 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.

13. Stížnost, která obsahuje hanlivé nebo 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.
14. Není-li při vyřizování hromadných stížností ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.
15. Nepatří-li řešení stížnosti či petice do kompetence města, postoupí je příslušný odbor do 5 dnů od doručení příslušnému orgánu a v téže lhůtě o tom písemně vyrozumí podatele.
16. V případě stížností a peticí adresovaných radě statutárního města nebo zastupitelstvu statutárního města, které nejsou v působnosti těchto orgánů, budou postoupeny do 5 dnů ode dne doručení příslušnému orgánu. Podatel bude o tomto postupu v téže lhůtě písemně vyrozuměn. Způsob vyřízení bude následně předložen prostřednictvím řádného materiálu radě statutárního města nebo zastupitelstvu statutárního města na vědomí.
17. V případě stížností a peticí, které jsou adresovány prostřednictvím elektronické pošty jen některým členům zastupitelstva statutárního města, budou o způsobu vyřízení informováni pouze oslovení členové zastupitelstva statutárního města.

## 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.
2. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejpozději 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.
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 lhůta 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 od doručení.
4. Všechny lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování stížností a petic počínají běžet dnem následujícím po dni doručení.
5. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den. Lhůta je zachována, je-li vyřízení poslední den předáno provozovateli poštovních služeb.

6. Odbory úřadu jsou povinny jedno vyhotovení odpovědi na stížnost nebo petici v kopii předat 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, neposkytje-li stěžovateli správní řád jiný prostředek ochrany.
2. Tyto stížnosti eviduje a vyřizuje orgán, který vzhledem k obsahu stížnosti vede řízení. Dojde-li stížnost orgánu, který není věcně nebo místně příslušný, postoupí ji tento orgán nejpozději následující pracovní den orgánu příslušnému, a současně o tom vyrozumí stěžovatele.
3. V případě, že se stěžovatel domnívá, že jeho stížnost nebyla řádně vyřízena, může se obrátit na nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Kdo je nadřízený správní orgán určí správní řád.
4. Při dalším procesním postupu se uplatní ustanovení správního řádu.

## **Část VII.**

### **Závěrečná a zrušovací ustanovení**

1. Tato Pravidla byla schválena usnesením rady města č. 9094/RM1014/118 ze dne 21.1.2014.
2. Zrušují se Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a peticí, schválená radou města usnesením č. 11955/RM0610/142 ze dne 14. 9. 2010, 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**

**Magistrát města Ostravy**  
Odbor interního auditu a kontroly

**Záznam**

Č.j.:  
Sp. zn.:

Datum:

# Záznam

## **z ústního podání stížnosti**

Dne .....se dostavil na (odbor, apod.)

*(jméno a adresa, případně kontaktní adresa, na kterou bude stěžovateli zaslána odpověď. Dostaví-li se zástupce právnické osoby, uvede 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 občana

Zaznamenal:

Jméno a příjmení, podpis

Telefon

E-mail

Záznamu přítomny další osoby: jméno, příjmení, podpis