ORGANIZAČNÍ SMĚRNICE č. 22/21 PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ		Účinnost od: 29.11.2021
Zpracoval:	Ing. Tomáš Reichelt, tajemník MěÚ	Datum vydání: 14.3.2007
Schválil:	Petr Jansa, starosta města Ing. Tomáš Reichelt, tajemník MěÚ	Revize č. 1 ze dne 19.11.2021

Rozdělovník

Jméno	**Funkce**	**Podpis**
Petr Jansa	Starosta města	
Bc. Andrea Kulíková	Místostarosta města	
Ing. Tomáš Reichelt	Tajemník MěÚ	
Bc. Lenka Sluková	Vedoucí odboru FP	
Mgr. Zdeňka Čvančarová	Vedoucí odboru HS	
Ing. Irena Zárubová	Vedoucí odboru SÚ	
Ing. Petr Strnad	Vedoucí odboru MIŽP	

ORGANIZAČNÍ SMĚRNICE č. 22/21 PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ		Účinnost od: 29.11.2021
Zpracoval:	Ing. Tomáš Reichelt, tajemník MěÚ	Datum vydání: 14.3.2007
Schválil:	Petr Jansa, starosta města Ing. Tomáš Reichelt, tajemník MěÚ	Revize č. 1 ze dne 19.11.2021

Obsah

1. Úvodní ustanovení 2
2. Petice 2
3. Stížnosti 3
4. Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle správního řádu 5
5. Společná a závěrečná ustanovení 6

1. Úvodní ustanovení

Rada města Benešov nad Ploučnicí, na svém jednání dne 29.11.2021 stanovila, v souladu s ustanovením § 102 odst. 1 písm. l), zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění následující pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

2. Petice

2.1 Petice je takové podání, kterým se občané (fyzické osoby) obracejí na orgány města Benešov nad Ploučnicí (dále jen „města"), tj. na zastupitelstvo města, radu města, starostu města a městský úřad (dále jen „orgány města"), ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti orgánů města. Při vyřizování petic se postupuje podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění. Právnické osoby mohou právo petiční vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.

2.2 Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti. Peticí se nesmí zasahovat do nezávislosti soudu.

2.3 Orgány města jsou povinny petici přijmout. Z práva podat petici však neplyne subjektivní právo na to, aby petici bylo obsahově vyhověno (rozhodnutí Ústavního soudu č. 21/94 ze dne 23. 6. 1994).

2.4 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. Je nutné podat originál petice, příp. její ověřenou kopii.

2.5 Občan, který petici podpoří, uvede na podpisový arch své jméno, příjmení, bydliště a vlastnoruční podpis. Pokud podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena.

2.6 Petici lze zaslat městskému úřadu města prostřednictvím datové schránky města, pokud tomu nebrání povaha dokumentu, případně může být doručena na podací místo, kterým je sekretariát starosty města.

2.7 Evidenčním místem podaných petic je odbor hospodářsko správní – sekretariát starosty města.

2.8 Evidence přijatých petic vedená pracovnicí evidenčního místa obsahuje následující údaje:
- číslo jednací a číslo samostatné evidence
- datum podání (převzetí, doručení)
- jméno, příjmení a adresu podatele, případně zástupce petičního výboru
- předmět petice
- údaj o způsobu vyřízení a datum odeslání vyrozumění osobě, která petici podala
- datum vyřízení petice.

2.9 Pracovnice evidenčního místa petici po jejím zaevidování bezodkladně předá starostovi města, který rozhodně o způsobu jejího vyřízení a do 30 dnů ode dne doručení petice písemně odpoví podateli nebo zástupci petičního výboru. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. V případě, že věc nepatří do samostatné ani do přenesené působnosti města, postoupí ji prostřednictvím hospodářsko správního odboru příslušnému státnímu orgánu.

3. Stížnosti

3.1 Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterými 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.

3.2 Za stížnost se pro účely těchto pravidel považují:
a) stížnost dotčené osoby (účastníka správního řízení) proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, ve smyslu ustanovení § 175 platného zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany,
b) ostatní stížnosti, sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města.

3.3 Za stížnost se ve smyslu těchto pravidel nepovažuje stížnost orgánů veřejné správy nebo soudů obsahující upozornění na nesprávnou činnost nebo nečinnost jiných orgánů veřejné správy, pokud se taková stížnost nevztahuje ke stížnosti již městským úřadem města evidované.

3.4 Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno.

3.5 Stížnost lze zaslat prostřednictvím elektronické pošty nebo datové schránky města, případně může být písemná stížnost doručena na podací místo, kterým je sekretariát starosty města.

3.6 Podacími místy pro podání stížnosti týkající se konkrétních řízení jsou odbory městského úřadu. Takovouto stížnost je možné sdělit ústně do zápisu. Podanou stížnost, pokud není vyřízena ihned, je povinen příslušný vedoucí odboru předat do evidence stížností a zajistit další úkony podle těchto pravidel.

3.7 Ústní stížnost je možné podat rovněž u starosty města, místostarosty nebo u tajemníka městského úřadu, přičemž platí stejný postup řešení stížnosti, jako je tomu v níže popsaném případě u vedoucích odborů městského úřadu. O ústní stížnosti bude jejím příjemcem proveden krátký písemný záznam, jehož obsah svým podpisem potvrdí podatel stížnosti.

3.8 Telefonické podání stížnosti není možné.

3.9 Evidenčním místem přijatých stížností je hospodářsko správní odbor – sekretariát starosty města.

3.10 Evidence přijatých stížností vedená pracovnicí evidenčního místa obsahuje následující údaje:
- číslo jednací a číslo samostatné evidence
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele
- datum podání (převzetí, doručení)
- předmět stížnosti
- označení osoby, které byla stížnost předána k vyřízení
- návrh na řešení od kompetentních pracovníků
- kopie zprávy o vyřízení stížnosti spolu s datem odeslání stěžovateli

3.11 Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Podání stížností nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.

3.12 Příjemcem stížnosti konkrétně adresované:
a) zastupitelstvu města a starostovi města je starosta,
b) radě města je starosta,
c) městskému úřadu je tajemník městského úřadu,
případně podle povahy a obsahu stížnosti určí příjemce starosta.

3.13 Přijetí stížnosti stěžovateli písemně potvrdí pracovnice evidenčního místa do 5 dnů ode dne jejího doručení. Toto potvrzení musí obsahovat údaj, ze kterého je zřejmé, komu byla stížnost předána k projednání, příp. kterému jinému orgánu veřejné správy byla postoupena

3.14 Pracovnice evidenčního místo stížnost zaeviduje a originál stížnosti postoupí k vyřízení tomu odboru městského úřadu, do jehož působnosti předmět stížnosti patří, nebo který byl určen příjemcem stížnosti. Stížnost proti nevhodnému chování úředních osob předá k vyřízení příslušnému vedoucímu odboru, stížnosti na jednání vedoucích odborů předá tajemníkovi městského úřadu.

3.15 Příslušné odbory jsou povinny věc prošetřit a do 30 dnů stěžovateli zaslat sdělení o vyřízení stížnosti. Kopii sdělení jsou příslušné odbory povinny předat evidenčnímu místu stížností na vědomí. Ve sdělení se uvede, co bylo šetřením zjištěno, popř. jaká opatření k nápravě v rámci své působnosti odbor uložil, dále zda byla stížnost, resp. její jednotlivé části, vyhodnocena jako důvodná, částečně důvodná, nedůvodná.

3.16 V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, jsou odbory povinny 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 evidenčnímu místu stížností. Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížností nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů. Před jejím uplynutím zašle příslušný odbor stěžovateli sdělení aktuálních informací o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti. Kopii tohoto sdělení zašle rovněž na vědomí evidenčnímu místu stížností.

3.17 Pokud vyřízení stížnosti, případně její části, nenáleží do působnosti městského úřadu, městský úřad tuto stížnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 dnů, postoupí věcně příslušnému orgánu, pokud tak bylo učiněno z neznalosti stěžovatele. O tomto postupu městský úřad stěžovatele uvědomí. Na výslovnou žádost stěžovatele je městský úřad povinen vrátit stěžovateli zaslané materiály, toto se netýká písemností obsahující

samotnou stížnost. V odůvodněných případech může být stížnost vrácena evidenčním místem přímo stěžovateli.

3.18 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 podání o nové skutečnosti. O tomto postupu městský úřad stěžovatele uvědomí.

3.19 Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že záležitostí se zabývají orgány činné v trestním řízení, nebo že ve věci probíhá občanskoprávní, pracovněprávní či obchodněprávní, příp. jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost odborem příslušným k vyřízení stížnosti písemně sdělena.

3.20 Anonymní stížnosti se šetří, pouze pokud jsou adresné a konkrétní.

3.21 Pracovník úřadu, který převzal stížnost, směřující proti jeho osobě, je povinen ji bezodkladně předat přímému nadřízenému, tajemník městského úřadu starostovi, člen městského orgánu a starosta zastupitelstva města.

3.22 Vyžaduje-li to povaha stížnosti, může být k jejímu řešení přizván stěžovatel i ten, proti kterému je stížnost směřována.

3.23 Je-li stížnost vyhodnocena jako oprávněná, je v rámci jejího řešení příslušný vedoucí odboru městského úřadu, tajemník nebo starosta povinen učinit nezbytná opatření k tomu, aby se nedostatky, stížností napadené, nemohly nadále opakovat.

4. Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle správního řádu

4.1 Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu ze strany dotčených osob (účastníků správního řízení), se řeší podle ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

4.2 Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání ve smyslu stanovení § 37 správního řádu, pomůže městský úřad stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu. Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.

4.3 Zákonná lhůta pro vyřízení stížnosti je v těchto případech 60 dnů ode dne jejího doručení orgánu města. Tuto lhůtu je možno překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

4.4 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 adresována, nadřízenému orgánu postoupit a stěžovatele o tomto postupu informovat.

5. Společná a závěrečná ustanovení

5.1 Veškeré lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování petic a stížností počínají běžet dnem následujícím po dni jejich doručení.

5.2 Připadne-li poslední den lhůty na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.

5.3 Při vyřizování stížností a petic je nezbytné respektovat nutnost ochrany osobnosti a osobních údajů podatelů stížností a petic ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, resp. nařízení evropského parlamentu a rady (EU) č. 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR).

5.4 Tato pravidla byla schválena usnesením rady města Benešov nad Ploučnicí č. ze dne 29.11.2021 a nabývají účinnosti dnem schválení. Dnem nabytí účinnosti těchto pravidel jsou v plném rozsahu nahrazena pravidla schválena usnesením Rady města Benešov nad Ploučnicí č. 146/07 ze dne 14.3.2007.