MĚSTO KRASLICE

Evidenční číslo: 7/2013

Směrnice

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ a PETIC

Schváleno Radou města Kraslic usnesením č. 1006/9/2013 - RM/63
Navrhovatel: Růžena Fedorková – oddělení interního auditu

Účinnost: od 26. září 2013
Ruší se: Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, schválené RM usnesením č. 156/2/07 ze dne 22. 2. 2007 a Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, schválené RM usnesením č. 1037/12 ze dne 29. 12. 2005.

OBSAH

Článek 1/Základní společná ustanovení ..... str. 3

HLAVA I. STÍŽNOSTI
Článek 2/Vymezení pojmů ..... str. 3

Článek 3/Podání stížnosti ..... str. 4

Článek 4/Formální náležitosti stížnosti/podání ..... str. 4

Článek 5/Předání k zaevidování ..... str. 5

Článek 6/Vyřízení ..... str. 5

Článek 7/Postoupení ..... str. 6

Článek 8/Lhůty ..... str. 6

Článek 9/Spis ..... str. 6

Článek 10/Opakovaná stížnost/podání ..... str. 6

HLAVA II. PETICE
Článek 11/Vymezení pojmů ..... str. 7

Článek 12/Náležitosti petice ..... str. 7

Článek 13/Podání petice ..... str. 7

Článek 14/Evidence, postoupení ..... str. 7

Článek 15/Vyřízení ..... str. 8

Článek 16/Lhůty ..... str. 8

Článek 17/Závěrečná ustanovení ..... str. 8

Článek 18/Účinnost ..... str. 8

Rada města Kraslic usnesením RM č. 2006/9/2013-RM/63 ze dne 25. 9. 2013 podle § 102 odst.2, písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění (dále jen "zákon o obcích") a ustanovení § 175 správního řádu č. 500/2004 Sb., v platném znění (dále jen "správní řád"). vydala tato pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic:

Článek 1
Základní společná ustanovení

1/ Účelem těchto pravidel je stanovení jednotného postupu pro přijímání, projednávání a vyřizování stížností a petic v souladu s platnou legislativou.

2/ Podávání a vyřizování petic a stížností se řídí zvláštními právními předpisy[1].

3/ Každé podání se posuzuje dle svého obsahu bez ohledu na to, jak je označeno.

4/ Podání charakteru soukromého práva ve věcech občansko-právních, obchodně-právních a pracovně-právních, která jsou předmětem jednání u příslušného soudu, se nevyřizují.

5/ Vůči podavateli nesmí být činěny žádné kroky, které by mu byly na újmu z důvodu, že podal stížnost, petici, podnět či jiné podání podobného charakteru.

6/ Osoba, proti níž stížnost směřuje, má v řízení o stížnosti postavení dotčené osoby, která má právo nahlížet do správního spisu o vyřizování stížnosti, činit si z něj opisy a žádat kopie. Toto právo však nemá svědek, proti němuž stížnost nesměřuje (vysv. k § 175 SŘ).

7/ U podání závažného charakteru je informován starosta i tajemník.

HLAVA I.

STÍŽNOSTI

Článek 2
Vymezení pojmů

1/ Stížnost je písemné nebo ústní podání fyzických či právnických osob, kterým se domáhají svých subjektivních práv nebo právem chráněných zájmů, případně upozorňují na nedostatky v činnosti orgánů města a organizací, jejichž je Město Kraslice zřizovatelem.

2/ Stížností podle § 175 správního řádu se rozumí stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.

3/ Anonymní stížnosti je podání, které neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele, u kterého se prokáže, že totožnost stěžovatele je smyšlená a pokud z obsahu není jasné, čeho se fyzická či právnická osoba vlastně domáhá.

4/ Podnětem se rozumí podání, které obsahuje oznámení nebo upozornění na nedostatky ve věci veřejného, společného nebo individuálního zájmu v oblasti patřící do působnosti města, aniž by současně kritizovalo neplnění povinností a úkolů orgány města včetně zaměstnanců městského úřadu.

[1]) Zejména § 37 a § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád a zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

Článek 3
Podání stížnosti

1/ Stížnost může být podána písemně, ústně nebo v elektronické podobě, podepsaná zaručeným elektronickým podpisem. Podání pomocí jiných technických prostředků (fax) či elektronicky bez zaručeného elektr. podpisu je možné učinit za podmínky, že bude do 5-ti dnů potvrzeno, příp. doplněno způsobem, uvedeným v první větě tohoto odstavce. Stížnost v elektronické podobě je možné zaslat na adresu: podatelna@meu.kraslice.cz či do datové schránky Města Kraslic.

2/ V případě telefonické stížnosti, nelze-li ji vyřídit ihned, vyzve úředník (který telefonický hovor přijal) stěžovatele k podání písemné stížnosti se všemi náležitostmi nebo k osobnímu projednání. Písemný záznam o projednání telefonické stížnosti se nepořizuje.

3/ Stížnosti a jiná podání se podávají v českém nebo slovenském jazyce. Pokud jsou podány v jiném cizím jazyce, musí být předloženy v originálním znění se současně úředně ověřeným překladem (§ 16 správního řádu).

4/ Podacím místem pro písemné stížnosti je podatelna městského úřadu, která stížnosti a jiná podání zavádí do spisového uzlu, prostřednictvím kterého jsou dále předány oddělení interního auditu k zaevidování do centrální evidence stížností.

5/ Ústní stížnost má povinnost přijmout každý úředník Městského úřadu v Kraslicích. Pokud nelze ústní podání vyřídit ihned, sepíše úředník se stěžovatelem záznam o podání stížnosti, ze kterého bude jasné, čeho se stěžovatel domáhá. Jedno vyhotovení bude ponecháno stěžovateli.
Záznam o podání stížnosti obsahuje kromě nezbytných náležitostí (viz čl. 4) jméno a podpis úředníka, sepisujícího záznam. Úředník tento záznam předá podatelně městského úřadu, kde bude dokument označen podacím razítkem či štítkem a předán ve spisovém uzlu i ve fyzické podobě Oddělení interního auditu MěÚ Kraslice (dále jen „OIA") ke zpracování.

Článek 4
Formální náležitosti stížnosti/podání

1/ Pokud se jedná o stížnost podle § 175 správního řádu, musí být ve stížnosti uvedeno:

a) u stěžovatele (fyzické osoby) - jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého bydliště, popř. jiná adresa pro doručování
b) u stěžovatele (podnikající fyzické osoby) - jméno, příjmení, identifikační číslo a adresa zapsaná jako místo podnikání nebo jiná adresa pro doručování
c) u stěžovatele (právnické osoby) – název nebo obchodní firma, identifikační číslo a adresa sídla nebo jiná adresa pro doručování
d) vlastnoruční podpis stěžovatele u písemné stížnosti; zaručený elektronický podpis, pokud se jedná o stížnost doručenou prostřednictvím elektronické pošty.
e) přesné uvedení podstatných skutečností, na které si stěžovatel stěžuje či kterých se domáhá včetně data podání

2/ Pokud se jedná o ostatní podání či stížnosti, náležitosti jsou totožné jako v bodě 1/.
U fyzické osoby se nevyžaduje uvádění data narození.

3/ Pokud písemnost neobsahuje všechny formální náležitosti, vyzve podatelna či pracovník OIA podavatele k doplnění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu.

Článek 5
Předání k zaevidování

1/ Písemná podání a stížnosti jsou podatelnou předávány ve spisovém uzlu a ve fyzické podobě s evidenčním štítkem Oddělení interního auditu MěÚ Kraslice.

2/ Ústní podání, sepsaná úředníky městského úřadu jsou jimi předávána podatelně (čl. 3, bod 5) k označení evidenčním štítkem.

3/ Oddělení interního auditu přijatá podání a stížnosti zpracuje ve spisovém uzlu a řádně je zaeviduje do centrální evidence stížností.

Článek 6
Vyřízení

1/ Pracovník OIA zaevidovaná podání dle obsahu zhodnotí a následně předá k vyřízení odborům, oddělením či orgánům města dle věcné příslušnosti (musí být písemně podloženo).

2/ O přijetí stížnosti/podání a o skutečnosti, komu bylo podání předáno k vyřízení, písemně informuje podavatele rovněž pracovník OIA ve lhůtě do 5-ti pracovních dnů.

3/ Vyřizující:
Podání na řadové zaměstnance řeší vedoucí oddělení/odboru
na vedoucí oddělení/odboru řeší tajemník úřadu
na tajemníka úřadu řeší starosta města
na místostarostu úřadu řeší starosta města
na starostu města řeší zastupitelstvo města
na zaměstnance příspěvkových organizací, zřízených městem řeší jejich ředitelé
na ředitele/ky příspěvkových organizací řeší rada města

Některá podání vyřizuje i pracovník OIA – v takových případech má právo, je-li to nutné k vyřízení stížnosti/podání, požadovat na jeho žádost po odd./odborech písemná stanoviska k dané problematice. Stanovisko musí být jednoznačné, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda se dá a příp. jak, celá záležitost řešit.

4/ V případě pochybností či možných dohad, kdo bude stížnost vyřizovat, rozhodne vždy tajemník městského úřadu.

5/ Veškerá dokumentace, týkající se podání včetně kopie vyřízení stížnosti/podání (zaslaná „vyřizujícím" stěžovateli) bude předána oddělení interního auditu k založení do spisu.
Konečný dokument z vyřízení stížnosti (adresovaný stěžovateli) musí mimo jiné obsahovat vyjádření, zda byla stížnost shledána důvodnou, nedůvodnou či částečně důvodnou, příp. jaké bude učiněno nápravné opatření. Kopie vyřízení stížnosti/podání bude opatřena razítkem z podatelny „vypraveno dne", což je rozhodující údaj pro stanovení dodržení řádné lhůty k vyřízení.

Článek 7
Postoupení

1/ Stížnosti a jiná podání, která nenáleží do působnosti MěÚ, orgánů města a jimi zřízených příspěvkových organizací, postoupí OIA či jiný útvar městského úřadu k vyřízení příslušným orgánům (organizacím) ve lhůtě do 5-ti dnů od jejich přijetí. Postačí jednoduchá písemná forma.

2/ U podáních v režimu správního řádu (SŘ) se postupuje dle § 12 SŘ – věc je postupována prostřednictvím usnesení.

Článek 8
Lhůty

1/ Vyrozumění o přijetí stížnosti – do 5-ti pracovních dnů.

2/ Postoupení pro nepříslušnost – v režimu SŘ bezodkladně, u ostatních max. do 5-ti prac. dnů od přijetí.

3/ Žádost o stanovisko – dle domluvy, max. do 8 pracovních dnů.

4/ U elektronického podání bez zaručeného el. podpisu musí být na výzvu úředníka potvrzeno písemně či ústně do záznamu – do 5-ti dnů od podání bez zaručeného el. podpisu.

5/ Předání záznamu o stížnosti na podatelnu – nejpozději následující den po sepsání.

6/ Vyřízení stížnosti – do 60-ti dnů ode dne jejího doručení. Lhůtu hlídá pracovník OIA.

7/ Pokud bude v průběhu šetření stížnost/podání doplňováno, je pro počítání lhůty pro vyřízení rozhodující datum doručení původní stížnosti.
Toto neplatí pro el. podání bez zaručeného el. podpisu – lhůta se počítá ode dne jeho doručení poštou na výzvu úředníka či od sepsání záznamu na základě osobní návštěvy.

8/ Lhůty k vyřízení stížnosti lze překročit pouze ve výjimečných případech, a to s písemným souhlasem tajemníka úřadu. O prodloužení lhůty k vyřízení s uvedením důvodu žádá ten, kdo stížnost řeší/vyřizuje. O této skutečnosti musí být rovněž informován pracovník OIA.

Článek 9
Spis

1/ Spisy vede pracovník OIA, který po zaevidování stížnosti/podání vytvoří ke každému podání samostatný spis, přičemž je tento vždy zakládán do řádně vyplněných spisových obalů.

Článek 10
Opakovaná stížnost/podání

1/ Opakuje-li stěžovatel stížnost ve stejné věci, je nutné posoudit, zda původní stížnost byla vyřízena řádně a že byl stěžovatel o výsledku z prošetření stížnosti včas vyrozuměn.

2/ Neobsahuje-li opakovaná stížnost ve stejné věci nové skutečnosti a stížnost byla dostatečně vyřešena, oznámí pracovník věcně příslušného útvaru tuto skutečnost stěžovateli s poučením, že každé další podání v téže věci nebude prošetřováno a bude odloženo, aniž by o tom byl stěžovatel vyrozuměn.

HLAVA II.

PETICE

Článek 11
Vymezení pojmů

1/ Petice je písemné podání ve formě žádosti, návrhu nebo stížnosti, jíž se občané obracejí ve věcech veřejného či jiného společenského zájmu na orgány Města Kraslice.
Právnické osoby mohou právo petiční vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti (§ 1 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním).

2/ Petent – žadatel/podavatel petice.

Článek 12
Náležitosti petice

1/ Jméno, příjmení a bydliště petenta, text petice.

2/ Podává-li petici petiční výbor – jména, příjmení a bydliště všech členů včetně uvedení jména, příjmení a bydliště toho, kdo je pověřen za výbor jednat.

3/ Pokud podání označené jako petice nebude mít náležitosti dle § 5 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů, vyzve bezodkladně pracovník oddělení interního auditu petenta k doplnění. V případě osobního předání na podatelně MěÚ Kraslice vyzve petenta k doplnění pracovník podatelny.

Článek 13
Podání petice

1/ Petici je možno podat buď osobně v podatelně MěÚ Kraslice či poštou každý pracovní den.

2/ V případě podání petice u jakéhokoliv úředníka, je tento povinen petici neprodleně předat k zaevidování do podatelny MěÚ Kraslice.

Článek 14
Evidence, postoupení

1/ Přijatá petice bude podatelnou zavedena do spisového uzlu a označena evidenčním štítkem.

2/ Následně podatelna petici předá (spisový uzel, fyzická podoba) oddělení interního auditu (dále jen „OIA") k zaevidování do centrální evidence petic.

3/ Pracovník OIA přijatou petici zpracuje ve spisovém uzlu, řádně zaeviduje a uloží do spisového obalu.

4/ Po vyhodnocení obsahu petice je kopie petice následně předána pracovníkem OIA útvarům úřadu (dle věcné příslušnosti) se žádostí o písemné stanovisko a návrh odpovědi, který se překládá radě města k projednání.

5/ Pokud petice svým obsahem patří do působnosti jiného orgánu či organizace, je těmto postoupena pracovníkem OIA ve lhůtě do 5-ti dnů ode dne doručení (§ 5, odst.2 zákona č. 85/1990 Sb.). O této skutečnosti bude petent písemně vyrozuměn.

Článek 15
Vyřízení

1/ O přijetí petice nemusí být petent písemně informován.

2/ Dle obsahu petice je věcně příslušný útvar úřadu povinen připravit Radě města Kraslic k projednání návrh odpovědi tak, aby odpověď mohla být vypravena nejpozději 30- tý den od data přijetí petice. V aplikaci i-Usnesení připraví rovněž návrh usnesení.
Odpověď musí obsahovat stanovisko a způsob vyřízení (§ 5, odst. 3 zákona č. 85/1990 Sb.).

3/ V případě, že je pro řešení dané problematiky nutná součinnost více odborů městského úřadu, koordinuje zpracování podkladů pro jednání rady města pracovník OIA.

4/ V případě pochybností a možných dohad, kdo bude petici vyřizovat, rozhodne vždy tajemník městského úřadu.

5/ Kopie návrhu odpovědi a usnesení bude vždy předávána OIA.

6/ Definitivní stanovisko včetně usnesení Rady města Kraslic zasílá v zákonné lhůtě petentovi poštou pracovník OIA.

7/ Pracovník OIA založí veškeré související podklady včetně odpovědi s razítkem data odeslání do spisu.

Článek 16
Lhůty

1/ Postoupení pro nepříslušnost – ve lhůtě do 5-ti dnů.

2/ Předání k vyřízení útvarům MěÚ – neprodleně.

3/ Návrhy odpovědí, stanoviska útvarů – nejpozději do 7-mi dnů od přijetí.

4/ Vyřízení petice – ve lhůtě do 30-ti dnů od data přijetí.

Článek 17
Závěrečná ustanovení

1/ Za dodržování ustanovení těchto pravidel odpovídají všichni zaměstnanci Města Kraslice. Porušování těchto pravidel bude považováno za neplnění pracovních povinností.

2/ Pracovník OIA zpracovává na základě vedené centrální evidence stížností a petic výroční zprávu, která bude předložena k projednání RM nejpozději do konce ledna následujícího roku.

Článek 18
Účinnost

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic nabývají účinnosti dnem 26. 9. 2013.



Ing. Zdeněk Brantl
starosta