

OBSAH:

ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	2
ČL. 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ	2
PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ, PROJEDNÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC	2
ČL. 2 DEFINICE PETICE	2
ČL. 3 PŘIJÍMÁNÍ PETICÍ.....	2
ČL. 4 PROJEDNÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC	4
PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ, PROJEDNÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	4
ČL. 5 DEFINICE STÍŽNOSTI.....	4
ČL. 6 PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ	5
ČL. 7 PROJEDNÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	6
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	7
ČL. 8 SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	7

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Čl. 1

Úvodní ustanovení

- (1) Tato směrnice upravuje jednotně pravidla pro přijímání, projednávání a vyřizování petic a stížností. Dále vymezuje práva a povinnosti osob zúčastněných na procesu přijímání, projednávání a vyřizování petic a stížností.
- (2) Účelem těchto pravidel je zabezpečit jednotný postup při přijímání, projednávání a vyřizování petic podle § 7 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o právu petičním“) a podle § 102 odst. 2 písmena m) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů a stížností podle § 102 odst. 2 písmena m) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“).
- (3) Pro účely této směrnice se rozumí:
 - a) odborem odbor, přímo řízené oddělení nebo odborný útvar Městského úřadu Kopřivnice,
 - b) evidenčním místem odbor pověřený Organizačním řádem Městského úřadu Kopřivnice zabezpečením vyřizování petic a stížností a kontrolou jejich vyřízení.
- (4) Tato směrnice je závazná pro zaměstnance města Kopřivnice organizačně začleněné do Městského úřadu Kopřivnice (dále jen „městský úřad“), Městské policie Kopřivnice a Jednotky sboru dobrovolných hasičů Kopřivnice a pro členy zastupitelstva města Kopřivnice, kteří jsou pro výkon funkce dlouhodobě uvolněni.

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ, PROJEDNÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC

Čl. 2

Definice petice

- (1) Peticí se podle těchto pravidel rozumí písemná žádost či návrh ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, který patří do působnosti města Kopřivnice (dále jen „město“), pokud splňuje ostatní náležitosti zákona o právu petičním (Příloha č. 1 směrnice).
- (2) Z práva podat petici neplyne subjektivní právo na to, aby petici bylo obsahově vyhověno.¹

Čl. 3

Přijímání petic

- (1) Město přijímá petice prostřednictvím centrální podatelny nebo na jednotlivých odborech městského úřadu na adrese Štefánikova 1163, Kopřivnice po celou otevírací dobu.

¹ náleží Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 21/94 ze dne 23.6.1994

- (2) Obdrží-li petici, která je adresována městu či jeho orgánům starosta, místostarosta, člen rady města, tajemník městského úřadu nebo zaměstnanec města, je povinen zabezpečit její zavedení v elektronické evidenci písemností a předání petice evidenčnímu místu.
- (3) Přijatá a zaevidovaná petice se předává evidenčnímu místu bezodkladně.
- (4) Nepatří-li věc, která je předmětem petice do působnosti města, evidenční místo petici do 5 dnů ode dne doručení městu postoupí příslušnému státnímu orgánu nebo právnické osobě, které byla působnost státního orgánu svěřena, a podatele o této skutečnosti písemně vyrozumí.
- (5) Evidenční místo posoudí, zda podání splňuje náležitosti stanovené zákonem o právu petičním, přičemž podání, byť podatelem označeného jako petice, se posuzuje vždy podle jeho obsahu.
- (6) Jestliže obsahem podání označeného jako petice, které však nesplňuje náležitosti petice, je právní úkon podle zvláštního procesního předpisu a nespadá-li věc do působnosti evidenčního místa, postupuje evidenční místo podání věcně příslušnému odboru a ten postupuje podle zvláštních předpisů.²
- (7) Evidenční místo eviduje veškerá podání přijatá jako petice do evidence přijatých petic, která obsahuje zejména:
 - a) datum petice a datum jejího doručení městu, podací číslo petice
 - b) jméno, příjmení a adresu podatele,
 - c) stručný obsah petice,
 - d) datum postoupení petice k vyřízení,
 - e) označení odboru městského úřadu, kterému byla petice postoupena k vyřízení,
 - f) způsob vyřízení.
- (8) Nepřísluší-li vyřízení petice evidenčnímu místu, postoupí její originální vyhotovení k vyřízení věcně příslušnému odboru dle rozvržení pravomocí a působností na městském úřadě podle předmětu petice (dále jen „příjemce“) a v kopii:
 - a) starostovi, je-li petice adresovaná zastupitelstvu města nebo starostovi,
 - b) garantovi ve smyslu přílohy č. 1 jednacího řádu rady města, je-li petice adresovaná radě města nebo organizačním složkám města,
 - c) tajemníkovi, je-li petice adresovaná městskému úřadu nebo některému z jeho odborů.
- (9) Příjemce nemusí být vždy shodný s osobou označenou podatelem jako adresát petice.

² např. zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Čl. 4

Projednávání a vyřizování petic

- (1) Příjemce vyrozumí o petici bezodkladně příslušného garanta ve smyslu přílohy č. 1 jednacího řádu rady města a rozhodne, zda vyslechne ve věci podatele nebo jinou osobu. Příjemce rovněž zabezpečí provedení všech příslušných opatření vedoucích k přešetření údajů uvedených v petici a k následnému řádnému vyřízení petice. Splňuje-li petice náležitosti uvedené v § 16 odst. 2 písm. f) zákona o obcích a z projevu podatele lze dovodit požadavek projednání věci i v orgánech města, je povinen příjemce zabezpečit bezodkladné předložení petice radě města či zastupitelstvu města k projednání.
- (2) Vyřizování petice musí být rychlé, odpovědné a hospodárné. Podkladem pro vyřízení petice mohou být zejména výsledky jejího projednání s podatelem nebo jinými osobami, vysvětlení vyžádaná od fyzických nebo právnických osob a listiny vztahující se k předmětu petice.
- (3) Po provedeném šetření příjemce písemně odpoví podateli, a to nejdéle do 30 dnů ode dne doručení petice městu. Písemná odpověď na petici musí obsahovat odůvodněné stanovisko k obsahu petice a ke způsobu jejího vyřízení. Lhůta podle věty první je splněna předáním stejnopisu vyřízení k doručení. V případě, že je petice předkládána k projednání orgánům města za podmínek podle odst. 1, musí být podatel vyrozuměn ve lhůtě podle věty první alespoň o tom, že obdrží odpověď na petici až ve lhůtách daných § 16 odst. 2 písm. f) zákona o obcích.
- (4) Veškerý písemný materiál týkající se petic a jejich vyřízení zakládá příjemce do spisů odděleně od ostatních. Příjemce zasílá evidenčnímu místu k zařazení do evidence přijatých petic kopii stejnopisu vyřízení petice zaslanou podateli.

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ, PROJEDNÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Čl. 5

Definice stížnosti

- (1) Stížností se rozumí písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické a právnické osoby (dále jen „stěžovatel“) obrací na orgány města ve věci ochrany svých práv a oprávněných zájmů (stížnost), v zájmu druhých občanů (oznámení) nebo kterým občané upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení spadá do samostatné působnosti orgánů města a které nelze vyřídit podle jiného právního předpisu (podnět).
- (2) Za stížnost podle těchto pravidel se nepovažuje:
 - a) stížnost orgánu veřejné správy nebo soudů obsahující upozornění na nesprávnou činnost nebo nečinnost orgánů města,
 - b) podání, na jejichž vyřizování se vztahují zvláštní procesní předpisy²,
 - c) podání mající charakter prostého nesouhlasu, dotazu, žádosti či prosby.
- (3) Anonymní stížnosti se neprošetřují. Anonymní stížností se rozumí stížnost, v níž stěžovatel neuvede své jméno, příjmení a kontaktní adresu; v případě právnické osoby její obchodní název, sídlo a označení statutárního zástupce.

Čl. 6 Přijímání stížností

- (1) Město přijímá písemné stížnosti prostřednictvím centrální podatelny nebo na jednotlivých odborech městského úřadu na adrese Štefánikova 1163, Kopřivnice po celou otevírací dobu.
- (2) Stížnost lze podat písemně nebo ústně. Písemné podání se činí v listinné nebo elektronické podobě. Ústní stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, může stěžovatel učinit písemně sám nebo prostřednictvím zaměstnance města za pomoci formuláře, který tvoří přílohu č. 2 této směrnice. Takto učiněný záznam je přijímán v souladu s odst. 1.
- (3) Stížnost se podává zpravidla na stanoveném formuláři, který tvoří přílohu č. 2 této směrnice. Pokud stížnost není podaná způsobem podle věty první, musí z ní být patrné, komu je určena, kdo jí činí (v souladu s čl. 5 odst. 3), proč a na co si stěžuje (důvod a věcný předmět stížnosti) a čeho má být stížností dosaženo (návrh opatření). Pokud stěžovatel požaduje současně projednání předmětu stížnosti v orgánu města, připojí ke stížnosti archy s podpisy 0,5% občanů města, kteří stížnost podporují, s uvedením jejich jména, příjmení a bydliště. Podstata stížnosti musí být uvedena na každém z podpisových archů samostatně nebo musí být podpisové archy označeny tak, aby bylo zřejmé, k čemu vyjadřují podepsaní občané svou podporu.
- (4) Obdrží-li listinnou stížnost, která je adresována městu či jeho orgánům nebo organizačním složkám města starosta, místostarosta, člen rady města, tajemník městského úřadu nebo zaměstnanec města, je povinen zabezpečit její zavedení v elektronické evidenci písemností a předání stížnosti evidenčnímu místu.
- (5) Přijatá a zaevidovaná stížnost se předává evidenčnímu místu bezodkladně.
- (6) Nepatří-li věc, která je předmětem stížnosti do působnosti města, evidenční místo jí bezodkladně poté, co jí obdrží, postoupí příslušnému státnímu orgánu nebo právnické osobě, které byla působnost státního orgánu svěřena, a zároveň stěžovatele o této skutečnosti písemně vyrozumí.
- (7) Evidenční místo posoudí, zda podání splňuje náležitosti stížnosti, přičemž podání, byť stěžovatelem označené jako stížnost, se posuzuje vždy podle jeho obsahu. Jestliže podání svým charakterem vyjadřuje právní úkon podle zvláštního procesního předpisu a nespadá do působnosti evidenčního místa, evidenční místo jej postoupí věcně příslušnému odboru a ten postupuje podle zvláštních předpisů.²
- (8) Evidenční místo eviduje veškerá podání přijatá jako stížnost do evidence přijatých stížností, která obsahuje zejména:
 - a) datum podání, podací číslo stížnosti, jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
 - b) předmět stížnosti,
 - c) informaci o tom, kdy a komu byla stížnost postoupena k prošetření nebo vyřízení,
 - d) výsledek šetření.
- (9) Nepřísluší-li vyřízení stížnosti evidenčnímu místu, postoupí ji v originále k vyřízení příslušné osobě (dále jen „příjemce“):
 - a) směřuje-li stížnost proti postupu zastupitelstva města nebo starosty, je příjemcem starosta,
 - b) směřuje-li stížnost proti postupu rady města nebo proti organizační složce města, je příjemcem starosta nebo místostarosta, do jehož kompetence vyřízení spadá,

- c) směřuje-li stížnost proti městskému úřadu nebo proti vedoucímu odboru, je příjemcem tajemník městského úřadu,
 - d) směřuje-li stížnost přímo do působnosti některého z odborů městského úřadu nebo organizační složky města, je příjemcem vedoucí tohoto odboru nebo vedoucí či velitel organizační složky,
 - e) směřuje-li stížnost proti určité osobě, je příjemcem stížnosti nadřízený této osoby v postavení vedoucího odboru nebo vedoucího či velitele organizační složky města.
- (10) Příjemcem je osoba, které dle rozvržení pravomocí a působností na městském úřadě předmět stížnosti spadá do kompetence, která však nemusí být vždy shodná s osobou označenou stěžovatelem jako adresát stížnosti.
- (11) Příjemce posoudí, zda stížnost obsahuje náležitosti stanovené v odst. 3 a zda je určitá a srozumitelná. V opačném případě vyzve stěžovatele, aby svou stížnost opravil či doplnil, k čemuž mu určí přiměřenou lhůtu nejméně však 5 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k doplnění podání, a současně jej poučí, jak je třeba opravu nebo doplnění provést. Součástí výzvy je i vyrozumění o následcích nedoplnění podání, které spočívají v odložení nedoplněného podání, a to bez odpovědi. Výzva se zasílá tak, aby bylo možno prokázat doručení (zejm. do datové schránky, na doručenkou, s potvrzením o přečtení e-mailu nebo oproti podpisu při osobním převzetí).

Čl. 7

Projednávání a vyřizování stížností

- (1) Každý příjemce je povinen stížnost rychle, odpovědně a nezaujatě prozkoumat a vyřídit. Prošetřování stížnosti musí být prováděno bez průtahů a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti.
- (2) Příjemce zabezpečí provedení všech příslušných opatření vedoucích k přešetření údajů uvedených ve stížnosti a k následnému řádnému vyřízení stížnosti. Je-li to důvodné, může projednat obsah stížnosti se stěžovatelem a osobou, vůči níž stížnost směřuje.
- (3) Po provedeném šetření příjemce písemně vyrozumí stěžovatele. Písemná odpověď na stížnost musí obsahovat odůvodněné stanovisko k obsahu stížnosti resp. její odůvodněnosti či nedůvodnosti a ke způsobu jejího vyřízení.
- (4) Stížnost, kterou nelze vyřídit bezodkladně, musí být vyřízena ve lhůtě do 60 dnů ode dne jejího podání (doručení městu). Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, o čemž musí být stěžovatel ve lhůtě podle věty první vyrozuměn společně s uvedením náhradní lhůty k vyřízení. Věta druhá se použije i v případě, že stěžovatel požaduje současně projednání předmětu stížnosti v zastupitelstvu města za podmínek čl. 6 odst. 3.
- (5) Stížnost je vyřízena předáním stejnopisu vyřízení k doručení, kterým je stěžovatel informován o způsobu a závěrech vyřízení stížnosti popřípadě o přijatých opatřeních k odstranění nedostatků.
- (6) Veškerý písemný materiál týkající se stížností a jejich vyřízení zakládá příjemce do spisů odděleně od ostatních. Příjemce zasílá evidenčnímu místu k zařazení do evidence přijatých stížností kopii stejnopisu vyřízení stížnosti zaslanou stěžovateli.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Čl. 8

Společná a závěrečná ustanovení

- (1) Opakovanou petici či stížnost stejného podatele ve věci, která již byla prošetřována, a která neuvádí nové skutečnosti zakládající důvod pro nové šetření, evidenční místo či příjemce bez odpovědi odloží, jestliže po prověření předchozí stížnosti či petice a jejího vyřízení nebylo shledáno pochybení a podatel byl na tuto skutečnost upozorněn. V opačném případě se postupuje výše uvedeným způsobem.
- (2) Pokud bude při prošetřování petice či stížnosti zjištěno, že záležitostí se zabývají orgány činné v trestním řízení, že ve věci probíhá občanskoprávní řízení nebo se na ni vztahuje správní řízení, bude šetření petice či stížnosti zastaveno a příjemce podatele o této skutečnosti vyrozumí.
- (3) Rada města si může prostřednictvím tajemníka městského úřadu vyžádat od evidenčního místa kdykoli zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených peticích a stížnostech, jejich obsahu a způsobu vyřízení. Evidenční místo je povinno zprávu předložit tajemníkovi městského úřadu ve lhůtě 7 kalendářních dnů ode dne, kdy byla žádost o vypracování zprávy evidenčnímu místu sdělena.
- (4) Den doručení se do lhůt nezapočítává. Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.
- (5) V otázkách přijímání, oběhu a vyřizování podání touto směrnicí výslovně neupravených se postupuje v souladu se spisovým a skartačním řádem.
- (6) Nedílnou součástí této směrnice jsou:
Příloha č. 1 Formulář pro podání petice spolu s petičním archem
Příloha č. 2 Formulář pro podání stížnosti
- (7) Touto směrnicí se zrušuje vnitroorganizační směrnice č. 9/2012 Pravidla pro přijímání, projednávání a vyřizování peticí a stížností.
- (8) Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1.8.2017.

Mgr. Lumír Pospěch

místostarosta města

Ing. Miroslav Kopečný

starosta města