



# Město Rosice

---

## Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (2014/1)

Rada města Rosice se usnesla dne 03.02.2014 vydat, v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, tato Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen „Pravidla“):

### Část první OBECNÁ USTANOVENÍ

#### § 1 Úvodní ustanovení

- (1) Za petici se považuje pouze petice podle zákona č. 85/1990 Sb. o právu petičním, splňující náležitosti stanovené tímto zákonem (dále jen „petice“).
- (2) Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba (dále jen „stěžovatel“) obrací na orgány města Rosice, tj. na zastupitelstvo města Rosice (dále jen „zastupitelstvo“), radu města Rosice (dále jen „rada“), starostu města Rosice (dále jen „starosta“), Městský úřad Rosice (dále jen „úřad“), zvláštní orgány města a Městkou policii Rosice (dále jen „městská policie“) ve věci nevhodného chování zaměstnanců města nebo postupu správního orgánu (dále jen „stížnost“).

#### § 2 Evidence petic a stížností

- (1) Evidenci podaných a vyřízených petic a stížností vede tajemník Městského úřadu Rosice (dále jen „tajemník“).
- (2) Evidence petic obsahuje o každé petici údaje uvedené v Příloze č. 1.
- (3) Evidence stížností obsahuje o každé stížnosti údaje uvedené v Příloze č. 2.

### Část druhá PETICE

#### § 3 Přijímání petic

- (1) Podacím místem pro podání petice je podatelna městského úřadu.
- (2) Přijatou petici doručí po zaevidování v systému SSL Ginis podatelna neprodleně bez ohledu na uvedení jejího adresáta tajemníkovi, který ji zaeviduje do samostatné evidence petic (příloha č. 1) a na základě jejího posouzení určí, zda je petice peticí podle § 1 odst. 1 a dále určí orgán města, odbor městského úřadu nebo zaměstnance města příslušného k vyřízení petice (dále jen „příjemce petice“). Tajemník určí příjemce petice do 3 pracovních dnů od doručení petice.

(3) Nesouhlasí-li příjemce petice, která je podána v záležitosti samostatné působnosti města, určený podle odst. 2 se svým určením jako příjemce petice, sdělí toto tajemníkovi a předloží věc k rozhodnutí starostovi, to vše do 3 pracovních dnů od svého určení. Starosta do 3 pracovních dnů určí příjemce petice, nebo předloží petici k vyřízení radě na jejím nejbližším zasedání.

(4) Nesouhlasí-li příjemce petice, která je podána v záležitosti přenesené působnosti města, určený podle odst. 2 se svým určením jako příjemce petice, sdělí toto tajemníkovi do 3 pracovních dnů od svého určení. Tajemník městského úřadu následně do 3 pracovních dnů určí nového příjemce petice, nebo vyřídí petici sám.

(5) Nepatří-li věc do působnosti města Rosice, postoupí petici tajemník do 5 dnů příslušnému státnímu orgánu a ve stejné lhůtě uvědomí o tom toho, kdo petici podal nebo toho, kdo zastupuje členy petičního výboru.

(6) Nesplňuje-li přijatá petice náležitosti podle zákona č. 85/1990 Sb. o právu petičním, tajemník do 5 dnů upozorní toho, kdo petici podal nebo toho, kdo zastupuje členy petičního výboru, na tyto nedostatky a současně petici odmítne.

(7) Obdrží-li orgán města, odbor městského úřadu nebo zaměstnanec města písemnost, která není jako petice označena, ale z jejího obsahu je možné usuzovat na to, že by se o petici mohlo jednat, je povinen tuto písemnost doručit do dvou pracovních dnů tajemníkovi.

#### § 4

##### Vyřizování petic

(1) Příjemce petice je povinen její obsah posoudit a do 30 dnů od jejího doručení písemně odpovědět tomu, kdo petici podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. Stanovená lhůta je dodržena, pokud bude stejnopis písemného vyhotovení odpovědi na petici předán v uvedené lhůtě k poštovní přepravě.

(2) Kopii odpovědi na petici doručí příjemce petice neprodleně tajemníkovi k evidenci.

(3) Jde-li o petici adresovanou výslovně zastupitelstvu, předloží ji tajemník k projednání na nejbližším zasedání zastupitelstva, je-li to časově uskutečnitelné vzhledem ke lhůtě uvedené v odst. 1. V opačném případě tajemník petici předloží k projednání radě a zastupitelstvu předloží na nejbližším zasedání zprávu o přijetí a vyřízení této petice.

#### Část třetí STÍŽNOSTI

#### § 5

##### Přijímání stížností

(1) Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna městského úřadu. Podacím místem pro podání stížnosti elektronickou poštou je elektronická podatelna městského úřadu nebo elektronická adresa kteréhokoli zaměstnance města. U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem.

Podacími místy pro podání ústní stížnosti jsou odbory městského úřadu a sekretariát odboru kancelář starosty, v případě stížnosti týkající se osoby vedoucího odboru, tajemník. Pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, o podání ústní stížnosti se sepíše záznam.

(2) Stížnost by měla obsahovat především ty náležitosti, které jsou potřeba pro její vyřízení, proto musí být ze stížnosti patrné, kdo ji podává, které věci se týká a co navrhuje.

Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Takový požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu.

(3) Při přijetí stížnosti se postupuje dle Spisového řádu městského úřadu, tzn. pracovník podacího místa zaeviduje stížnost do systému spisové služby Ginis a neprodleně bez ohledu na uvedení jejího adresáta ji předá tajemníkovi, který ji zaeviduje do samostatné evidence stížností (příloha č. 2) a na základě jejího posouzení určí, zda je stížností podle § 1 odst. 2 a dále určí orgán města, odbor městského úřadu nebo zaměstnance města příslušného k vyřízení stížnosti (dále jen „příjemce stížnosti“). Tajemník určí příjemce stížnosti do 3 pracovních dnů od doručení stížnosti.

(4) Nesouhlasí-li příjemce stížnosti, která je podána v záležitosti samostatné působnosti města, určený podle odst. 3 se svým určením jako příjemce stížnosti, sdělí toto tajemníkovi a předloží věc k rozhodnutí starostovi, to vše do 3 pracovních dnů od svého určení. Starosta do 3 pracovních dnů určí příjemce stížnosti, nebo předloží stížnost k vyřízení radě na jejím nejbližším zasedání.

(5) Nesouhlasí-li příjemce stížnosti, která je podána v záležitosti přenesené působnosti města, určený podle odst. 3 se svým určením jako příjemce stížnosti, sdělí toto tajemníkovi do 3 pracovních dnů od svého určení. Tajemník městského úřadu do 3 pracovních dnů určí nového příjemce stížnosti, nebo vyřídí stížnost sám.

(6) Nepatří-li věc do působnosti města Rosice, postoupí stížnost tajemník do 10 dnů příslušnému státnímu orgánu a ve stejné lhůtě uvědomí o tom stěžovatele.

(7) Nesplňuje-li přijatá stížnost náležitosti podle odst. 2, tajemník postupuje v souladu s ust. § 37 odst. 3 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „správní řád“), tzn. vyzve stěžovatele k doplnění podstatných náležitostí či odstranění nedostatku podání a stanoví stěžovateli přiměřenou lhůtu.

(8) Přijme-li orgán města, odbor městského úřadu nebo zaměstnanec města písemnost, která není jako stížnost označena, ale z jejího obsahu je možné usuzovat na to, že by se o stížnost mohlo jednat, je povinen tuto písemnost doručit neprodleně tajemníkovi.

(9) Pokud stěžovatel zašle podání bez identifikačních údajů osoby stěžovatele, bez podpisu či s podpisem, ale bez uvedení adresy pro doručování a z podání nelze stěžovatele ani jiným způsobem identifikovat (e-mailová adresa se považuje za dostačující), považuje se stížnost za anonymní podání. Takové podání se dle jeho obsahu v individuálním případě posuzuje jako podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti správní orgánu.

(10) Podá-li stížnost za stěžovatele osoba, která nebyla předmětem stížnosti sama dotčena, a nejedná se o zástupce ve smyslu § 31 a § 33 až § 35 správního řádu, je možné takové podání v individuálním případě pojmout jako podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti správní orgánu. Při vyřízení takové stížnosti se přiměřeně použije ustanovení části čtvrté správního řádu.

## § 6

### Vyřizování stížností

(1) Příjemce stížnosti založí ve věci spis a posoudí její obsah. Do 30 dnů po obdržení stížnosti příjemce stížnosti písemně podá zprávu o vyřízení stížnosti stěžovateli. Ve zprávě přitom uvede způsob a závěry prošetření stížnosti, a pokud o to stěžovatel požádal také opatření přijatá k řešení

zjištěných nedostatků a závad. Stanovená lhůta je dodržena, pokud bude stejnopis písemného vyhotovení odpovědi na stížnost předán v uvedené lhůtě k poštovní přepravě, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.

(2) Po vyřízení stížnosti do 3 pracovních dnů předá příjemce stížnosti tajemníkovi kopii odpovědi na stížnost k uložení k evidenci stížností.

(3) Stanovenou lhůtu podle odst. 1 lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Nastane-li tato situace, sdělí tuto skutečnost příjemce stížnosti s uvedením důvodu stěžovateli. Zároveň příjemce stížnosti uvede předpokládaný termín vyřízení stížnosti, přičemž celková lhůta pro vyřízení by neměla překročit 90 dnů od přijetí stížnosti.

(4) Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti a nová stížnost neobsahuje žádné nové skutečnosti, stížnost se odmítne. Odmítnutí stížnosti včetně důvodu odmítnutí sdělí příjemce stížnosti stěžovateli do 15 dnů ode dne doručení stížnosti.

(5) Za správné a včasné vyřízení stížností odpovídají příjemci stížností, kteří stížnost vyřizují a tito sledují, aby:

- a) stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech, v návaznosti na platné právní předpisy, bez průtahů a hospodárně, přičemž musí být přezkoumány všechny skutečnosti v návrhu uváděné,
- b) bylo zabezpečeno hlubší přezkoumání příčin vzniku oprávněných a částečně oprávněných stížností, za účelem řešení a odstranění jejich vzniku
- c) u oprávněných a částečně oprávněných stížností byla stanovena důsledná nápravná opatření k řešení a odstranění kritizovaných jevů.

#### Část čtvrtá SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

##### § 7

(1) Kontrolu dodržování postupu a pravidel při vyřizování petic a stížností provádí tajemník městského úřadu.

(2) Garantem těchto „Pravidel“ je tajemník městského úřadu.

(3) Petice nebo stížnosti přijaté před nabytím účinnosti těchto Pravidel se vyřizují podle dosavadních pravidel.

(4) Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem 10.02.2014.

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností schválila Rada města Rosice dne 03.02.2014 usnesením č. 87/2014.

V Rosicích dne 03.02.2014.

otisk úředního razítka

Mgr. Jaroslav Světlík v.r.

Ing. Petr Klíma v.r.

.....  
Starosta

.....  
Místostarosta

## **Příloha č. 1**

### **Evidence petic:**

Spisová značka:

Datum doručení petice:

Ten, kdo petici podal:\*

Petiční výbor:\*

Ten, kdo zastupuje členy petičního výboru:

Předmět petice:

Příjemce petice:

Výsledek posouzení petice:

Datum odeslání odpovědi na petici:

Kontrola vyřízení provedena (kdy a kým):

## **Příloha č. 2**

### **Evidence stížností:**

Spisová značka:

Datum doručení stížnosti:

Stěžovatel:

Stížnost na:

Předmět stížnosti:

Příjemce stížnosti:

Výsledek šetření:

Přijatá opatření:

Datum odeslání zprávy o vyřízení stížnosti:

Kontrola vyřízení provedena (kdy a kým):

---

\* Nehodící se se neuvádí.