

# PRAVIDLA

**pro vyřizování stížností a petic občanů uplatněných u Městského úřadu Česká Kamenice a organizačních složek, popřípadě dalších orgánů města Česká Kamenice.**

## Čl. I

### Úvodní ustanovení

Tato pravidla platí pro vyřizování stížností a podnětů uplatněných u Městského úřadu Česká Kamenice na činnosti, které zajišťuje, jako pověřený úřad v přenesené působnosti a přiměřeně platí pro vyřizování stížností na činnosti v oblasti samostatné působnosti, pokud není dále stanoveno jinak.

## Čl. II

### Subjekty oprávněné k podání stížností a předmět stížnosti nebo petice

- 1) Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen stěžovatelé) mají právo se obracet na orgány a organizační složky města se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob a zaměstnanců města nebo proti postupu odboru Městského úřadu Česká Kamenice, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany ( viz § 175 odst. 1 správního řádu; dále jen SR). V případě stížnosti podané skupinou osob budou podle § 154 SR platit ustanovení o zastoupení ( o společném zmocněnci a společném zástupci – viz § 34 SR)
- 2) Stížností se rozumí
  - a) podání, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu,
  - b) důvodnou stížností, taková, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že správní orgán nebo odbor zabezpečující samosprávnou činnost, kterého se stížnost týká, použil nesprávný postup,
  - c) anonymní stížností taková, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele,
  - d) příjemcem odbor Městského úřadu, nebo orgán města, kterému byla stížnost zaslána nebo předána stěžovatelem, případně sdělena ústně, popř. postoupena jako příslušnému orgánu věcně příslušnému k jejímu vyřízení. Místo pro přijímání písemných stížností musí být výrazně označeno. Na MěstÚ v České Kamenici u podacího okna, tabulkou „Příjem písemných stížností“.
- 3) Stížnost podle § 175 SR není podání související výlučně s občanskoprávními, obchodně právními a pracovněprávními úkony prováděnými správními orgány nebo se vztahy mezi orgány téhož územního samosprávného celku při výkonu samostatné působnosti (viz § 1 odst. 3 SR)

## Čl. III.

### Příjem stížností

- 1) Stížnost lze podat písemně nebo ústně do protokolu. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný záznam – protokol ( viz § 175 odst.3 SR).
- 2) Všechny stížnosti převzaté z podatelny, přijaté mimo podatelnu nebo vzniklé z podání učiněného ústně ( viz § 1 odst.1, 2 vyhl. č. 646/2004 Sb.,) nebo zasláné na elektronickou adresu Městského úřadu, se zapisují do centrální evidence stížností.

- 3) Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, a které věci se týká ( viz § 37 odst 2 SŘ). Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil.
- 4) Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání (viz § 37 SŘ), umožňující její vyřízení, pomůže správní orgán stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu ( viz § n37 odst.3 SŘ) Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se nadále nebude zabývat ( viz § 42 SŘ)
- 5) Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána správnímu orgánu pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele (Je-li příjemce stížnosti nadřízený orgán toho, komu byl adresován originál stížnosti, může si vyžádat kopii vyřízení). To neplatí, pokud stížnost byla zaslána jinému orgánu města nebo o stížnost na činnosti v oblasti samostatné působnosti
- 6) Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.
- 7) Jestliže stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do deseti dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu, je vhodné potvrdit pisateli její přijetí. To se netýká stížnosti, která byla podána ústně nebo doručena osobně.
- 8) V Technickém zařízení města, v městské knihovně a v Domu s pečovatelskou službou přijímají stížnosti vedoucí pracovníci, případně jimi pověřený pracovník.
- 9) Stížnost lze podat i ústně u správního orgánu, který vede správní řízení, nebo u odboru, který zabezpečuje úkoly na úseku samosprávy.
- 10) Po sepsání záznamu a jeho přečtení se záznam předloží stěžovateli k podpisu. (stěžovatel může odmítnout záznam podepsat).
- 11) Se stížnostmi, oznámeními a podněty občanů musí být bezodkladně seznámen tajemník MěstÚ, popřípadě starosta města.

#### **Čl. IV.**

#### **Postup při vyřizování stížností**

- 1) Každá činnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena ( viz § 37 odst.1 SŘ). Jestliže se stížnost dotýká několika správních orgánů nebo více věcí, zpracuje příjemce rozbor stížnosti s návrhem řešení, který je součástí spisu. Rozbor obsahuje stručný popis předmětu stížnosti, subjekt (subjekty) proti kterému směřují, příslušná ustanovení a názvy dotčených zákonů nebo jiných právních předpisů a označení správních orgánů, které se věcí zabývaly.
- 2) Příjemce řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska správních orgánů, kterých se věc týká (viz § 8 odst.2 SŘ), vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci ( viz § 175 odst. 4 SŘ). Pokud bude obsah stížnosti nasvědčovat tomu, že lze na jejím základě zahájit řízení z moci úřední, může správní orgán postupovat podle ustanovení § 137 SŘ.
- 3) Při vyřizování stížnosti nelze ale uplatňovat prostředky ( viz § 58 SŘ). Osoby, které by měli být vyslechnuty při prošetřování stížnosti, nejsou povinny vypovídat, záleží jen na nich, zda žádosti správního orgánu vyhoví.
- 4) Stížnost nebo její část postoupí správní orgán bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud není k vyřízení příslušný. O postoupení stížnosti současně

informuje stěžovatele ( viz § 12 SŘ). Správní orgán, kterému byla stížnost postoupena k vyřízení jiným správním orgánem, příjem stížnosti nepotvrzuje.

- 5) Opakuje-li stěžovatel stížnost, příjemce posoudí zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížnosti se opakovaně zabývat.
- 6) Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů, tak aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (viz § 6 odst.1, 2 SŘ), a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení; o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn ( viz § 175 odst.5 SŘ). Totéž platí i pro správní orgán, kterému byla stížnost postoupena z důvodu jeho věcné příslušnosti. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zjistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty je vhodné stěžovatele informovat.
- 7) O výsledku vyřízení správní orgán informuje stěžovatele i osobu, proti které stížnost směřovala.
- 8) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena ( viz § 175 odst.22 SŘ). Jestliže ale tvrzení obsažená ve stížnosti mohou naplňovat skutkovou podstatu správního deliktu nebo trestného činu, nebude zahájení správního řízení o uložení pokuty nebo jiné sankce za takové jednání či iniciování zahájení řízení o uložení příslušné sankce v takovém případě pokládáno za postup správního orgánu, který je stěžovateli v důsledku podání stížnosti na újmu.
- 9) Při vyřizování stížnosti se obdobně použije § 14 SŘ ( viz § 154 SŘ).

#### **ČL V.**

#### **Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě**

- 1) Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení správní orgán uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá. V případě vyřízení stížnosti proti jednání v oblasti samostatné působnosti se uvedou skutečnosti z nichž příjemce stížnosti vychází.
- 2) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a o opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.
- 3) Stížnost se pro potřeby evidence – viz Čl. VI. odst. 3 písm. h) považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

#### **ČL VI.**

#### **Nakládání s osobními údaji**

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zejména jeho ustanovení § 5 a 11.

#### **ČL VII.**

#### **Evidence stížností**

- 1) Centrální evidenci stížností vede Finanční odbor MěstÚ, prostřednictvím mzdové účetní.
- 2) Evidence přijatých stížností se vede v písemné a elektronické podobě.
- 3) Evidence obsahuje zejména:

- a) číslo jednací
- b) datum přijetí stížnosti
- c) jméno, popřípadě jména, příjmení nebo název a adresu místa trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele anebo adresu pro doručování
- d) označení orgánu, který stížnost postoupil
- e) předmět stížnosti,
- f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, popřípadě její část, postoupena k vyřízení,
- g) vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
- h) datum vyrozumění stěžovatele a způsobu vyřízení

#### **IV. Vyřizování peticí**

- 1) Vyřizování peticí se řídí zákonem č. 85/1990 sb. v platném znění o právu petičním.
- 2) Petice eviduje hospodářsko-správní odbor a při této činnosti vychází zcela z jednotlivých ustanovení zákona o právu petičním.
- 3) Zpráva o vyřizování peticí je předkládána 1x za půl roku radě města souběžně se zprávou o vyřizování stížností a podnětů.

Tajemník Městského úřadu Česká Kamenice  
Ing. Lubomír Tůma