



MĚSTO NOVÝ JIČÍN
MĚSTSKÝ ÚŘAD NOVÝ JIČÍN
Masarykovo náměstí 1/1, 741 11 Nový Jičín
IČ: 00298212

Název vnitřního předpisu OŘA:

SMĚRNICE PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC

Druh vnitřního předpisu OŘA:

SMĚRNICE

Číslo: 4/2013

Vydal:	Rada města Nový Jičín
Datum platnosti:	29.5.2013
Datum účinnosti:	1.6.2013
Nový předpis:	ano
Číslo novelizace:	-
Data předchozích novelizací:	-
Derogace:	ruší směrnici RM č.12/2012 včetně příloh
Podepsali:	PhDr. Jaroslav Dvořák
Datum podpisu:	31.5.2013
Odbor, oddělení, osoba odpovědná za předpis:	kancelář úřadu
Zpracoval:	Mgr. Jarmila Absolonová
Cíl (účel):	stanovení pravidel pro přijímání a vyřizování stížností a petic
Cílová skupina:	zaměstnanci Města Nový Jičín, orgány Města Nový Jičín, stěžující si veřejnost
Východiska, zdroje (z čeho předpis vychází):	zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, zák. č. 85/1990 Sb., o právu petičním, zák. č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
Způsob zveřejnění:	elektronická evidence vnitřních předpisů, e-mailem všem vedoucím odborů MěÚ
Originál uložen:	kancelář úřadu (centrální evidence vnitřních předpisů)

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Záznam o ústním podání stížnosti

Příloha č. 2 – Usnesení o postoupení stížnosti dle § 175 správního řádu

Příloha č. 3 – Návrh na prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti dle § 175 správního řádu

Příloha č. 4 – Spisový obal

Seznam zkratk:

OŘA	- vnitřní předpisy „organizačních a řídících aktů“
ZM	- Zastupitelstvo města Nový Jičín
RM	- Rada města Nový Jičín
VM	- Vedení města Nový Jičín
starosta	- starosta města Nový Jičín
místostarosta	- místostarosta města Nový Jičín
ÚTM	- Úsek tiskové mluvčí města Nový Jičín
tajemnice	- tajemnice Městského úřadu Nový Jičín
MěÚ	- Městský úřad Nový Jičín
vedoucí odborů	- vedoucí odborů Městského úřadu Nový Jičín
KÚ	- Kancelář úřadu Městského úřadu Nový Jičín
IA	- Interní auditor Městského úřadu Nový Jičín
OF	- Odbor finanční Městského úřadu Nový Jičín
OK	- Odbor kontrolní Městského úřadu Nový Jičín
OŽÚ	- Obecní živnostenský úřad Městského úřadu Nový Jičín
OO	- Odbor organizační Městského úřadu Nový Jičín
OSV	- Odbor sociálních věcí Městského úřadu Nový Jičín
OŠ	- Odbor školství Městského úřadu Nový Jičín
ÚPSŘ	- Odbor územního plánování a stavebního řádu Městského úřadu Nový Jičín
OŽP	- Odbor životního prostředí Městského úřadu Nový Jičín
OD	- Odbor dopravy Městského úřadu Nový Jičín
OB	- Odbor bytový Městského úřadu Nový Jičín
OSČ	- Odbor správních činností Městského úřadu Nový Jičín
OMRI	- Odbor majetku, rozvoje a investic Městského úřadu Nový Jičín
vedoucí organizačních složek:	
PS	- Pečovatelská služba Nový Jičín
NCNJ	- Návštěvnícké centrum Nový Jičín
ředitel městské policie:	
MP	- Městská policie Nový Jičín
ředitel příspěvkové organizace:	
TSM	- Technické služby města Nový Jičín

Čl. 1 Úvodní ustanovení

- (1) Rada města Nového Jičína v souladu s ust. § 102 odst. 2 pís. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, a dále podle ust. § 7 a § 8 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů, vydává tuto směrnici jako stanovení pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností.
- (2) Účelem směrnice je upravit způsob přijímání a vyřizování stížností a petic orgány Města Nový Jičín. Všichni zaměstnanci města jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování stížností a petic postupovat tak, aby byla každému zachována jeho lidská důstojnost a současně musí být respektováno právo každého na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života, včetně práva na ochranu osobních údajů před zneužitím.

Čl. 2 Základní pojmy

Podání

- (1) Podáním se rozumí veškerá písemná či ústní podání, kterými se fyzické nebo právnické osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány města.
- (2) Povaha podání, byť podatelem označeného jako stížnost, oznámení, podnět, petice či jinak, se posuzuje vždy podle jeho obsahu jako:
 - a) podnět k zahájení správního řízení,
 - b) vyjádření v rámci probíhajícího správního řízení,
 - c) opravný prostředek,
 - d) podnět k opatření proti nečinnosti,
 - e) jiný procesní úkon v rámci správního řízení, postupuje se podle zák. č. 500/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen správní řád).

Stížnost

- (1) Stížnost je podání, jímž se právnické nebo fyzické osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány města ve věci ochrany svých zájmů a kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města.
- (2) Stížnosti se pro účely této směrnice rozdělují na:
 - a) stížnosti dle ust. §175 správního řádu, tj. stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu orgánů Města Nový Jičín, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy a neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany,
 - b) stížnosti dle ust. § 16a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o svobodném přístupu k informacím),
 - c) ostatní stížnosti nespádající pod výše uvedené, sloužící k ochraně zájmů stěžovatele, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města a postup při jejich řešení není upraven zvláštními zákony.
- (3) O stížnost se nejedná, pokud podání splňuje náležitosti petice.

Oznámení

- (1) Podání ve prospěch jiného je oznámením. Netýká se osobních zájmů pisatele, ale oznamuje nedostatky druhých.

Podnět

- (2) Podání upozorňující na negativní jevy ve městě, v činnosti orgánů města nebo obsahující náměty ke zlepšení, sleduje veřejný zájem, má nadosobní charakter a vztahuje se obvykle k tématu se širší problematikou, je podnětem.

Petice

- (1) Petice je podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, jímž se občané obracejí na orgány města ve věci veřejného nebo jiného zájmu, jehož řešení spadá **do oblasti přenesené působnosti**. Petici a způsob jejího vyřizování upravuje zákon č.85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Právnícké osoby mohou vykonávat petiční právo jen tehdy, je-li to v souladu s jejich činností.
- (3) V případě podání, byť označeného jako „petice“, směřujícího **do oblasti samostatné působnosti** obce, se postupuje podle § 16 odst.2, písm. f) nebo g) zákona č.128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů

Čl. 3 Základní zásady

- (1) Podle této směrnice se postupuje při vyřizování stížností směřujících do oblasti výkonu samostatné i přenesené působnosti a při vyřizování petic směřujících do oblasti přenesené působnosti .
- (2) Tato směrnice se použije, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak.
- (3) Podle této směrnice se **přiměřeně** postupuje při vyřizování oznámení a podnětů .
- (4) Podle této směrnice se **přiměřeně** postupuje při vyřizování podání dle § 16 odst.2, písm. f) nebo g) zákona č.128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů s výjimkou čl.11 odst.3 směrnice .

STÍŽNOST

Čl. 4 Oprávnění podat stížnost

- (1) Stížnost může podat každý, kdo se cítí poškozen na svých právech či oprávněných zájmech.
- (2) Stížnost může podat fyzická i právnická osoba.
- (3) Stížnost dle ust. § 175 správního řádu může podat pouze dotčená osoba. Při určení toho, kdo je dotčená osoba, se vychází z dikce ust. § 2 odst.3 správního řádu.

- (4) Stížnost dle ust. § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím může podat pouze žadatel o informaci ve smyslu tohoto zákona.
- (5) Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.

Čl. 5

Místo pro podání stížnosti

- (1) Místem pro podání písemné stížnosti je podatelna MěÚ. Písemnou stížnost je také možno podat v KÚ – centrální evidence stížností (dále také CES) a dále na podacích místech jednotlivých odborů (případně vedoucím odborů), pokud je stížnost v jejich kompetenci.
- (2) Ústní stížnosti přijímají ve věci kompetentní zaměstnanci. Ústní stížnost, u níž nelze ihned stanovit kompetenci, přijímá KÚ – centrální evidence stížností.
- (3) Všichni zaměstnanci Města Nový Jičín a vedoucí zaměstnanci organizačních složek jsou povinni přijmout jakoukoliv ústní stížnost tehdy, když není možno postupovat podle výše uvedeného principu.
- (4) Dojde-li podání přímo na odbor MěÚ, starostovi, místostarostům nebo tajemnici, jsou tito povinni předat k zaevidování do centrální evidence stížností v kanceláři úřadu.

Čl. 6

Forma a náležitosti stížnosti

- (1) Stížnost lze podat písemně, v elektronické podobě nebo ústně.
- (2) O ústně podané stížnosti, kterou nelze vyřídit při jejím podání, je příjemce stížnosti povinen pořídit se stěžovatelem záznam (viz příloha č.1 této směrnice).
- (3) Ústní stížnost vyřízená ku prospěchu stěžovatele kompetentní osobou se v případě, kdy stěžovatel netrvá na sepsání záznamu, za stížnost dále nepovažuje a neeviduje se.
- (4) Stížnost podaná telefonicky se vyřizuje podle povahy věci buď vysvětlením, nebo se stěžovatel poučí, aby stížnost podal písemně nebo osobně ústně do záznamu.
- (5) Stížnost zaslaná prostřednictvím elektronické pošty a podepsaná zaručeným elektronickým podpisem a stížnost bez zaručeného elektronického podpisu, ale se všemi potřebnými údaji o stěžovateli, se vyřizují stejným způsobem jako stížnost podaná písemně. Odpověď na tuto stížnost lze zaslat i elektronicky. Stížnost bez zaručeného elektronického podpisu, u níž bude chybět jméno, příjmení nebo adresa stěžovatele, bude považována za anonymní, pokud stěžovatel na výzvu nedoplní chybějící údaje, o čemž musí být vyrozuměn.
- (6) V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve jej zpracovatel stížnosti k upřesnění. Ve výzvě stanoví lhůtu, ve které je nutné stížnost upřesnit s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez prošetření odložena. O odložení se učiní záznam do spisu. V případě, že stěžovatel stížnost ve lhůtě upřesní, začíná běžet lhůta pro vyřízení stížnosti ode dne doručení upřesňujícího dopisu, resp. ode dne, kdy stížnost upřesnil osobně. Pokud bude

v průběhu šetření stížnosti ze strany stěžovatele doplňována, je pro počítání lhůt pro vyřízení stížnosti rozhodující datum doručení původní stížnosti.

- (7) Za anonymní se považuje stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, resp. obchodní jméno /název/ a sídlo, popřípadě bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou falešné. I anonymní stížnost se předá do centrální evidence stížností. O tom, zda se anonymní stížnost bude vyřizovat, rozhodne podle závažnosti jejího obsahu, zejména nasvědčuje-li vše, že došlo k porušení zákona, starosta nebo tajemnice. Anonymní stížnost nelze z povahy věci (může ji podat pouze dotčená osoba) považovat za stížnost dle ust. § 175 správního řádu, i když by tomu její obsah nasvědčoval, a šetřit tak postupem dle správního řádu.
- (8) Opakovaná stížnost je stížnost podaná stejným stěžovatelem v téže záležitosti, která neobsahuje nové skutečnosti. V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena žádná nová fakta, jež by bylo nutné prošetřit, bude stížnost bez dalšího prošetření odložena. Informace o odložení se stěžovateli zasílá pouze po první opakované stížnosti, a to do 10-ti dnů od doručení stížnosti. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

Čl. 7

Postup po přijetí stížnosti

- (1) Příjemce stížnosti je povinen posoudit stížnost podle obsahu a určit, zda a o které z podání dle čl. 2 této směrnice se jedná. V pochybnostech rozhoduje starosta nebo tajemnice, jimž je stížnost bezodkladně předložena k posouzení.
- (2) Příjemce stížnosti je povinen písemnou stížnost nebo záznam o ústní stížnosti bezodkladně předat do evidence písemností a zajistit její zaevidování v centrální evidenci stížností v kanceláři úřadu, podrobnosti viz čl. 15. Pokud není v rámci odboru (organizační složky) kompetentní stížnost vyřídit, předá ji KÚ - CES. Postup spojený se zavedením stížnosti do evidence písemností, předáváním (postupováním) a odesíláním se řídí Spisovým řádem Města Nový Jičín.
- (3) Dojde-li příjemce podání nazvaného jako stížnost k závěru, že podání je jiným procesním úkonem dle správního řádu, postupuje dále v souladu se správním řádem a stěžovatele o tom vyrozumí. Takové podání se eviduje v CES.
- (4) Dojde-li příjemce stížnosti k závěru, že k jejímu vyřízení není příslušný žádný z orgánů města, postoupí stížnost bezodkladně, nejpozději do 5-ti dnů, k vyřízení příslušnému orgánu a stěžovatele o tom vyrozumí. Takové podání se eviduje v CES.
- (5) Dojde-li příjemce /zpracovatel/ stížnosti k závěru, že jde o stížnost dle ust. § 175 správního řádu, postupuje po jejím zaevidování v evidenci písemností a v CES dále dle správního řádu a zvláštních ustanovení této směrnice.
- (6) Dojde-li příjemce stížnosti /zpracovatel/ k závěru, že jde o stížnost dle ust. § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím, postupuje po jejím zaevidování v evidenci písemností a v CES dále dle tohoto zákona a zvláštních ustanovení této směrnice.

Čl. 8

Příslušnost k vyřízení stížnosti

(1) Zaevidovanou stížnost přiděluje k vyřízení starosta města ve věcech samostatné působnosti, tajemnice ve věcech přenesené působnosti.

(2) Stížnost se přiděluje k vyřízení při respektování čl. 13 a 14 této směrnice takto :

Vedoucím pracovníkům (zpravidla vedoucím odborů),

- týká-li se stížnost oblasti, která spadá do náplně práce odboru (pokud není adresována samosprávnému orgánu, volenému funkcionáři nebo tajemnici nebo ji vedoucí pracovník nevyhodnotí jako stížnost v samostatné působnosti, o které by měl rozhodovat starosta),
- týká-li se stížnost podřízeného pracovníka.

Tajemníci,

- týká-li se stížnost přenesené působnosti, která spadá do náplně práce více odborů, v tomto případě přidělí k řešení jednotlivé body stížnosti příslušným vedoucím pracovníkům a na základě jejich odborných stanovisek a zjištění uloží zpracování nebo sám zpracuje závěrečnou odpověď,
- týká-li se stížnost vedoucího pracovníka, o každé takové stížnosti musí být informován starosta, který rozhodne, zda projednání stížnosti bude přítomen uvolněný funkcionář města.

Starostovi,

(v případě jeho nepřítomnosti nebo z jeho rozhodnutí místostarostům)

- týká-li se stížnost výkonu práce tajemnice,
- týká-li se obsah stížnosti práce odboru (a nebyla přímo na daný odbor podána) nebo více odborů v samostatné působnosti; ve druhém případě přidělí k řešení jednotlivé body stížnosti příslušným vedoucím pracovníkům a na základě jejich odborných stanovisek a zjištění uloží zpracování nebo sám zpracuje závěrečnou odpověď.

Radě města,

- týká-li se stížnost práce komise,
- týká-li se stížnost ředitele organizace nebo organizace (jako celku), kterou město zřídilo, v obou případech s tím, že prošetřením stížnosti a přípravou materiálů pro projednání v RM starosta pověří uvolněného funkcionáře nebo příslušný metodický odbor.

Zastupitelstvu města,

- týká-li se stížnost uvolněných funkcionářů nebo jejich činnosti (starosty, místostarosty),
- týká-li se stížnost činnosti rady města,
- týká-li se stížnost činnosti zastupitelstva města .

Ve všech případech rozhodne samo ZM o dalším postupu.

(3) V případech, kdy nelze určit příslušnost k vyřízení stížnosti nebo je stížnost směřována vůči více subjektům, rozhodne o tom, kdo ji bude řešit, starosta nebo tajemnice.

Čl. 9
Potvrzení příjmu stížnosti

- (1) Kancelář úřadu - CES přidělí jednotlivým podáním číslo jednací, pod kterým se sleduje až do celkového vyřešení a potvrdí do 7 dnů od doručení podání na MěÚ písemným sdělením stěžovateli.
- (2) Příjem stížnosti není třeba potvrzovat :
 - u stížnosti podané ústně do záznamu, netrvá-li stěžovatel na potvrzení jejího příjmu,
 - u stížnosti doručené osobně, netrvá-li stěžovatel na potvrzení jejího příjmu,
 - u stížnosti zaslané přes elektronickou podatelnu.
- (3) Stížnost zaslanou elektronickou poštou lze stejnou cestou potvrdit.

Čl. 10
Obecný postup při vyřizování stížnosti

- (1) Požádá-li o to stěžovatel nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, bude se při prošetřování stížnosti používat její opis bez uvedení jména stěžovatele. Původní stížnost se jménem stěžovatele bude uložena v kanceláři úřadu - centrální evidenci stížností.
- (2) Spis stížnosti zakládá KÚ - CES.
- (3) Originál stížnosti je vždy uložen v KÚ - CES.
- (4) Všechny důležité úkony prováděné v průběhu vyřizování stížnosti (včetně podkladových informací získaných telefonicky) se zaznamenávají písemnou formou (protokolem, úředním záznamem, apod.).
- (5) Pokud dojde k předávání písemností mezi jednotlivými odbory (postoupení věci apod.), děje se tak ověřitelnou formou (prostřednictvím podatelny, proti podpisu apod.).
- (6) Zpracovatel stížnosti je povinen řádně a objektivně prošetřit všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené (považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si související dokumenty, stanoviska orgánů, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, případně další osoby).
- (7) Prošetřování stížnosti se zastaví v těchto případech :
 - a) zpracovatel v průběhu šetření stížnosti zjistí, že stížnost je jiným procesním úkonem dle správního řádu (např. podnětem k opatření proti nečinnosti, opravným prostředkem, vyjádřením v rámci probíhajícího správního řízení, podnětem k zahájení správního řízení apod.),
 - b) stěžovatel vzal svou stížnost zpět; jestliže je stěžovatelů více, musí se zpětvzetím souhlasit všichni stěžovatelé,
 - c) stěžovatel v určené lhůtě neodstranil podstatné vady stížnosti, jejichž přítomnost brání řádnému vyřízení věci, např. konkretizace věci, o kterou jde či osoby, proti které stížnost směřuje, toto neplatí, může-li pracovník odstranit vady bez nepřiměřeného úsilí sám, stěžovatel musí být předem na možnost zastavení vyřizování stížnosti upozorněn,
 - d) stěžovatel v průběhu vyřizování stížnosti s pracovníkem nespolupracuje a klade faktické překážky takového rázu, že stížnost nemůže být řádně vyřízena, tato

- skutečnost musí být řádně zaznamenána a dokladovatelná ve spisovém materiálu, stěžovatel musí být předem na možnost zastavení vyřizování stížnosti upozorněn,
- e) zjistí-li se, že ve věci, která je předmětem stížnosti, nebo která s předmětem stížnosti bezprostředně a neoddělitelně souvisí, se koná správní řízení u jiného orgánu,
 - f) zjistí-li se, že předmět stížnosti spadá do působnosti jiného územněsprávního celku, v takovém případě kromě zastavení šetření stížnosti rovněž záležitost příslušnému celku postoupí a stěžovatele o tomto informuje,
 - g) stěžovatel zemřel nebo zanikl, pokud neprojeví zájem o pokračování vyřizování stížnosti právní nástupci, anebo zanikla věc nebo právo, kterého se stížnost týká,
 - h) stížnost se stala zjevně bezpředmětnou,
 - i) ve věci probíhá současně řízení před orgány činnými v trestním řízení nebo řízení před soudem.

O zastavení prošetřování (vyřizování) stížnosti neprodleně informuje stěžovatele vyjma důvodu k zastavení dle písm. a) a g) KÚ - CES. V případě zastavení šetření stížnosti dle písm. a) je s takovým podáním dále nakládáno dle správního řádu. O zastavení prošetřování a vyřizování stížnosti se učiní záznam do spisu.

- (8) Ve vyřízení stížnosti se vždy uvede, zda je stížnost jako celek (případně podle jejích jednotlivých částí) důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.
- (9) Vyřízení stížnosti vždy obsahuje odůvodnění (o jaké skutečnosti a právní předpisy se zpracovatel opírá).
- (10) V případě důvodných či částečně důvodných stížností se přijímají opatření k nápravě, o kterých se stěžovatel vyrozumí.
- (11) O vyřízení stížnosti se vždy informuje stěžovatel i ten, proti komu je stížnost směřována.
- (12) Za okamžik vyřízení stížnosti se považuje den předání zprávy o vyřízení stížnosti k doručení stěžovateli (den vypravení).

Čl. 11

Lhůty pro vyřízení stížnosti

- (1) Stížnost se vyřizuje bez průtahů a tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady.
- (2) Pro vyřízení stížností se stanoví tyto lhůty :
 - a) do 15-ti kalendářních dnů u stížností, které není třeba prošetřovat na místě nebo na základě vyjádření či na základě spisového materiálu,
 - b) do 30-ti kalendářních dnů v ostatních případech (s výjimkou dle čl. 13 a 14 této směrnice),
 - c) do 60-ti kalendářních dnů, spadá-li stížnost do kompetence RM,
 - d) do 90-ti kalendářních dnů, spadá-li stížnost do kompetence ZM.
- (3) Tyto lhůty lze překročit pouze ve výjimečných případech. O prodloužení lhůty v takovém případě rozhodne na základě písemné a zdůvodněné žádosti zpracovatele starosta (ve věcech samostatné působnosti) nebo tajemnice (ve věcech přenesené působnosti) s výjimkou dle čl. 13 této směrnice.
- (4) Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty vyrozuměn.

Čl. 12
Doručování a počítání lhůt

- (1) Pro doručování se analogicky použije ust. § 19-24 správního řádu.
- (2) Pro počítání lhůt se analogicky použije § 40 správního řádu.

Čl. 13
Zvláštní ustanovení ke stížnosti dle ust. § 175 správního řádu

- (1) Podání se posuzuje jako stížnost dle ust. § 175 odst.1 správního řádu pouze v případech, kdy orgány města postupují podle správního řádu (výkon veřejné moci), a to nejen podle části druhé (správní řízení v užším smyslu), ale i podle části čtvrté (vyjádření, osvědčení a sdělení), páté (veřejnoprávní smlouvy) a šesté (opatření obecné povahy).
- (2) Stížnost musí mít náležitosti podání dle ust. § 37 správního řádu.
- (3) Stížnost se podává u orgánu, který „vede správní řízení“.
- (4) Stížnost prošetřuje ten správní orgán, který řízení vede a v jeho rámci nadřízený toho, proti němuž stížnost směřuje.
- (5) Jestliže příjemce podání vyhodnotí jako stížnost dle ust. § 175 správního řádu, ale není příslušný k jejímu vyřízení, postoupí ji bez zbytečného odkladu usnesením (viz příloha č.2 této směrnice) příslušnému orgánu (i mezi orgány města, nikoliv odbory MěÚ), a to postupem dle ust. § 12 správního řádu. O postoupení zároveň informuje stěžovatele. Usnesení o postoupení stížnosti se pouze poznamenává do spisu, který je příjemce stížnosti povinen založit.
- (6) Vyřizování stížnosti ve smyslu ust. § 175 správního řádu je postupem dle ust. § 154 a násl. správního řádu, na jehož základě se přímo, obdobně nebo přiměřeně aplikují rovněž další ustanovení správního řádu (ust. § 154, odst.1 správního řádu). Prověřování stížnosti má povahu standardního dokazování.
- (7) Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení.
- (8) Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
- (9) Pro prodlužování lhůty k vyřízení stížnosti platí ust. §80 správního řádu (viz příloha č.3).
- (10) Byla-li stížnost shledána důvodnou, je správní orgán povinen učinit bezodkladně nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a vyrozumí stěžovatele.
- (11) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně prošetřena, může požádat nadřízený správní orgán, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti.

Čl. 14

Zvláštní ustanovení ke stížnostem dle ust. § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím

- (1) Žadatel, který podal žádost o informace dle citovaného zákona, může podat u orgánu územního samosprávného celku stížnost na postup při jejím vyřizování.
- (2) Stížnost se podává písemně nebo ústně u povinného subjektu do 30 dnů od doručení sdělení nebo uplynutí lhůty pro poskytnutí informace.
- (3) Je-li stížnost podána ústně a nelze-li ji ihned vyřídit, sepiše o ní povinný subjekt písemný záznam (příloha č.1 této směrnice).
- (4) Stížnost se zaeviduje v KÚ - CES a následně postupuje ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy stížnost došla nadřízenému orgánu, pokud v této lhůtě stížnosti povinný subjekt sám zcela nevyhoví způsobem stanoveným v zákoně o svobodném přístupu k informacím.
- (5) O stížnosti v případě nevyhovění povinným subjektem rozhoduje nadřízený orgán.

Čl. 15

Evidence stížností

- (1) Všechny stížnosti s výjimkou stížností v čl. 6, odst.3 se evidují v KÚ - CES.
- (2) Centrální evidencí stížností – CES (včetně archivace) je pověřena KÚ.
- (3) Stížnosti se evidují každý rok v nové číselné řadě ve formátu: číslo stížnosti / rok.
- (4) Veškeré stížnosti, podněty a oznámení došlé na MěÚ Nový Jičín, Město Nový Jičín, jsou evidovány KÚ - CES, kde je vedena centrální evidence podání. Jednotlivým případům je přiděleno číslo jednací pod kterým se eviduje až do celkového vyřízení.
- (5) Po zaevidování v KÚ – CES určí, který odbor bude podání řešit a stanoví lhůtu pro vyřízení. Po vyřízení podání předloží příslušný odbor neprodleně KÚ - CES doklady o vyřízení, které budou přiloženy ke spisové dokumentaci. V případech, kdy řešení podání zasahuje do činnosti dalších odborů, předloží KÚ - CES dotčeným odborům podání v kopiích a vyzve je k předložení písemného stanoviska ve stanoveném termínu. KÚ - CES tyto stanoviska zkompletuje a zpracovanou písemnou odpověď zašle podateli.
- (7) Součástí vypracované odpovědi, stanoviska musí být vyhodnocení, zda-li se jedná o podání oprávněné, či neoprávněné.

Čl. 16

Kontrola vyřizování stížností

- (1) Lhůty a formální správnost vyřizování stížností kontroluje KÚ - CES. U stížností přímo vyřizovaných jednotlivými odbory (orgány) tuto kontrolu provádí vedoucí odboru (orgánu) a KÚ - CES provádí až následnou kontrolu při převzetí spisu.
- (2) Kontrolu přijatých opatření provádějí vedoucí odborů (orgánů), případně vedení města.

- (3) KÚ - CES vždy po skončení roku zpracuje analýzu stížností (obsahující např. celkový počet stížností, počty jednotlivých druhů stížností, počty důvodných, částečně důvodných a nedůvodných stížností, rozbor dle odborů (orgánů), rozbor plnění přijatých opatření).

PETICE

Čl. 17

Povinné náležitosti petice

- (1) Právo podávat a povinnost vyřizovat petice jakož i její náležitosti stanoví zák. č. 85/1990 Sb., o právu petičním (dále jen „petiční zákon“).
- (2) Petice podle petičního zákona směřuje do oblasti přenesené působnosti.
- (3) Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště tohoto, 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 výboru v této věci zastupovat. Petice nesmí zasahovat do nezávislosti soudu a vyzývat k narušování ústavy a zákonů. Náležitosti musí být v souladu s petičním zákonem.

Čl. 18

Přijímání petic

- (1) Petice se přijímají výhradně na podatelně nebo v KÚ - CES.

Čl. 19

Vyřizování petic

- (1) O způsobu vyřízení petice rozhoduje tajemnice.
- (2) Petice musí obsahovat náležitosti uvedené v petičním zákonu v souladu s ust. § 3 – petiční výbor, § 4 shromažďování podpisů pod peticí, § 5 podání a vyřízení petice a § 6.
- (3) Pisatel se písemně vyrozumí o převzetí petice, pokud je předpoklad, že její vyřízení bude trvat déle než 10 dnů.
- (4) Odpovědi na petice podepisuje výhradně tajemnice.
- (5) Petice se vyřizují bezodkladně, nejdéle do 30 dnů. Prodloužit tuto lhůtu je oprávněna jen tajemnice.
- (6) Petice se v případě nepříslušnosti postupují příslušnému orgánu ve lhůtě do 5 dnů, pisatel se o tomto uvědomí.
- (7) Postup při přijímání a vyřizování petic výslovně neupravený touto směrnicí se řídí ustanoveními petičního zákona.

Čl. 20
Evidence peticí

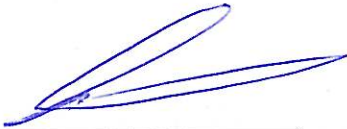
- (1) Všechny petice podle petičního zákona se evidují v Centrální evidenci petic (včetně archivace) v KÚ. Petice se evidují každý rok novou číselnou řadou, ve formátu: číslo petice / rok.
- (2) Vedle čísla petice má každá petice i číslo jednací a číslo spisu dané elektronickou evidencí písemností.
- (3) Vždy po vyřízení petice se kompletní spis včetně evidenčního listu (viz. příloha 4) předá KÚ – Centrální evidenci petic.
- (4) Úkony KÚ – Centrální evidence petic:
 - a) zaeviduje a zkontroluje obsah a náležitosti petice,
 - b) za předpokladu, že petice neobsahuje zákonem stanovené náležitosti, vrátí pisateli k doplnění,
 - c) postoupí petici k vyřízení a kontroluje stanovené termíny k vyřízení,
 - d) shromažďuje doklady o vyřízení, sleduje plnění opatření k nápravě.

Čl. 21

Závěrečná ustanovení

- (1) Touto směrnicí jsou povinni se řídit všichni zaměstnanci Města Nový Jičín.
- (2) Směrnici schválila RM dne 29.5.2013 dle přijatého usnesení č. 1251/58R/201 s účinností od 1.6.2013.
- (3) Vydáním této směrnice se ruší směrnice RM 12/2012 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic včetně příloh, kterou RM schválila na své schůzi dne 15.8.2012.

V Novém Jičíně dne 31.5.2013



PhDr. Jaroslav Dvořák
starosta města

Příloha č. 1 Směrnice 4/2013

**Záznam
o ústním podání stížnosti dle čl. 6, odst. 2 této směrnice**

Údaje o osobě, která podání činí:

x)

Fyzická osoba

Jméno a příjmení:

Kontaktní adresa:

x)

Právnícká osoba

Obchodní jméno/název/:

Sídlo:

Jméno a příjmení osoby oprávněné za PO jednat:

Předmět podání/stížnosti/:

Doložené písemnosti:

Záznam provedl:

Odbor:

Skončeno, přečteno a podepsáno.

V Novém Jičíně dne, v hodin

.....
podpis zaměstnance, který stížnost sepsal

.....
podpis osoby, která podání učinila

Poznámka:

x) nehodící se vyškrtněte

Příloha č. 2 Směrnice 4/2013

Sp.zn.....

MĚSTSKÝ ÚŘAD Nový Jičín
741 01 Nový Jičín, Masarykovo nám.1/1
odbor.....

Čj.

(datum)

U S N E S E N Í

Městský úřad v Novém Jičíně rozhodl takto:

Podle § 12 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), se stížnost ve věci.....
vyhodnocená jako stížnost dle § 175 správního řádu, podaná dne
kým postupuje /komu/.....
jako příslušnému správnímu orgánu dle ust. §.....zákona č.....

Odůvodnění:

(Objasnit důvod proč není správní orgán věcně, případně místně příslušný.)

Poučení o opravném prostředku:

Proti tomuto usnesení se podle § 76 odst. 5 správního řádu nelze odvolat.

(jméno, příjmení, funkce a podpis oprávněné úřední osoby)

(otisk úředního razítka)

Poznámka : toto usnesení se pouze poznamená do spisu.

Příloha č. 3 Směrnice 4/2013

Sp.zn.....

MĚSTSKÝ ÚŘAD Nový Jičín
741 01 Nový Jičín, Masarykovo nám.1/1
odbor.....

Čj.

(datum)

Krajský úřad Moravskoslezského kraje
28.října 117
702 18 Ostrava

Návrh na prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti dle § 175 správního řádu

Dne.....jsme jako orgán, který vede „řízení“ dle zák.č.500/2004 Sb., Správní řád ve znění pozdějších předpisů , a to,
obdrželi stížnost dotčené osoby /identifikační údaje/.....
a) na náš postup v uvedené věci
b) proti nevhodnému chování úřední osoby podílející se na tomto řízení .

V rámci šetření stížnosti byly učiněny tyto úkony (označit úkony a uvést datum provedení)
..... a budou učiněny tyto
úkony (označit úkony a datum jejich provedení).....

V průběhu šetření stížnosti jsme zjistili, že bude nutné zajistit tyto podklady potřebné pro vyřízení stížnosti :..... Protože nestihneme stížnost vyřídit ve lhůtě 60 dnů, navrhuje prodloužení lhůty pro vyřízení do

.....
Oprávněná úřední osoba

Poznámka: Orgán, který stížnost vyřizuje, nebude po dobu, než bude o návrhu rozhodnuto, nečinný, ale bude pokračovat v šetření stížnosti.

Příloha č. 4 Směrnice 4/2013

SPISOVÝ OBAL
Městský úřad Nový Jičín

Evidenční číslo stížnosti:/20....

Jméno příjmení, titul (název) stěžovatele:	Číslo spisu:			
Adresa (sídlo) stěžovatele:	Stížnost přijata dne:			
Předmět stížnosti:	Převzato k evidenci dne:			
	Termín k vyřízení:			
	Prodlouženo dne:			
	Nový termín k vyřízení:			
	Příjemce stížnosti:			
Obsah spisu: 1) 2) 3) 4) 5) 6) 7) 8) 9)	Postoupeno k vyřízení dne:			
			Vyřízeno dne:	
	Výsledná klasifikace stížnosti:			
	důvodná	částečně důvodná	nedůvodná	bez hodnocení
	Opatření k nápravě:			
Splnění opatření:				
Poznámky:				

