



# Město PETŘVALD

## Zásady pro přijímání a vyřizování stížností a petic

### Část I. Úvodní ustanovení

1. Zásady pro přijímání a vyřizování stížností a peticí (dále jen „Zásady“) jsou vydávány v souladu s § 102 odst. 2 písm. n) zákona 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, v souladu s ustanovením § 7 a 8 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o právu petičním“).
2. Účelem těchto Zásad je stanovit jednotný postup přijímání a vyřizování stížností a peticí adresovaných orgánům města.
3. Tyto Zásady se nevztahují:
  - a) na řešení pracovněprávních sporů individuální nebo kolektivní povahy,
  - b) na řešení trestních věcí,
  - c) na stížnosti podle zákona č.106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

### Část II. Vymezení základních pojmů

1. Petice je takové písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, se kterým se občané obracejí na orgány města ve věcech veřejného či jiného společného zájmu, jejichž řešení spadá do působnosti těchto orgánů. Petice musí mít písemnou podobu a musí být opatřena jménem, příjmením a bydlištěm toho, kdo ji podává. Podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů petičního výboru s uvedením jména, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.  
Vzejde-li petice ze shromáždění, musí v ní být dále uvedeno, z jakého shromáždění vzešla a jak byla shromážděním schválena. Petičním výborem se v tomto případě rozumí svolavatel shromáždění.
2. Stížnost je písemné nebo ústní podání, kterým se fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, nebo upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení spadá do působnosti těchto orgánů, nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu. Za stížnost se považují rovněž podněty, oznámení, žádosti či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů podatele nebo

upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti uvedených orgánů.

### **Část III. Přijímání a evidence petic a stížností**

#### **Článek 1 Stížnosti**

1. Stížnost lze podat ústně, písemně, elektronicky či prostřednictvím datové schránky. Stížnost se posuzuje podle svého obsahu nikoliv podle toho, jak je označena.
2. Písemně zaslané stížnosti a stížnosti v elektronické podobě přijímá podatelna MěÚ (dále jen „podatelna“) k zaevidování v elektronickém systému spisové služby a postoupí je na sekretariát starosty k zapsání do centrální evidence.
3. Evidence obsahuje: číslo jednací, charakter podání (zda se jedná o stížnost, petici), datum přijetí podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, stručný předmět stížnosti a den ukončení vyřizování stížnosti.
4. Ústně podané stížnosti, kterou nelze vyřídit při jejím podání, pořídí kterýkoliv zaměstnanec se stěžovatelem protokol, pokud o to stěžovatel požádá, a to i tehdy, bude-li stížnost podle věcné příslušnosti vyřizovat jiný odbor. Protokol musí obsahovat tyto náležitosti: jméno a příjmení stěžovatele, jeho adresu (postačí doručovací), vylíčení předmětu stížnosti takovým způsobem, aby pokud možno pracovník pověřený jejím vyřizováním nemusel dodatečně získávat potřebné informace k jejímu obsahu, kontaktní údaje stěžovatele (telefon, e-mail) pokud je stěžovatel ochoten je sdělit a informaci o tom, zda si stěžovatel přeje být o vyřízení stížnosti vyzooměn. Nedostatek v podání není důvodem k odeřpení převzetí stížnosti.

#### **Článek 2 Petice**

Podatelna Městského úřadu Petřvald je povinna přijmout každou petici adresovanou městu nebo MěÚ, a to i v případě, že nepatří do jeho působnosti a zaevidovat ji. Do 5 dnů od jejího přijetí ji postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal.

### **Část IV. Vyřizování stížností a petic**

#### **Článek 3 Stížnosti**

1. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného prodlení. Všechny důležitější úkony prováděné v průběhu vyřizování stížnosti se zaznamenávají písemnou formou (protokolem, úředním záznamem apod.), nebo, umožňuje-li to povaha věci, poznamenáním do spisu. Pokud jsou předávány písemnosti mezi jednotlivými odbory, děje se tak doložitelnou formou (předávací protokol, email, spisová služba.).

2. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne doručení na Městský úřad. K tomu je možno připočíst dobu až 30 dnů, jestliže je zapotřebí ve věci konat ústní jednání nebo místní šetření, je-li nutné vyžádat si ve věci stanovisko či podklady od jiného odboru či orgánu, nebo jde-li o zvlášť složitý případ. Důvod a účel prodloužení lhůty musí být zaznamenán do spisu a je vhodné vyrozumět stěžovatele.
3. Stížnost, která obsahuje hanlivé nebo urážlivé výroky a slovní obraty, kterými zesměšňuje či jinak napadá důstojnost osob, proti kterým směřuje, či obsahuje pomlouvačné výroky, bude po vyhodnocení zpravidla odložena, případně postoupena příslušným orgánům (orgány činné v trestním řízení, správní orgán, apod.), o této skutečnosti bude podatel písemně informován.
4. Anonymní stížnosti jsou šetřeny pouze v případech, jsou-li adresné, konkrétní, a z obsahu lze vyhodnotit, proti čemu směřují. Na jejich šetření se vztahují postupy uvedené v těchto Pravidlech s tím, že vzhledem k anonymitě stěžovatele se výsledek šetření pouze založí do spisu a uloží na sekretariátu starosty.

#### **Článek 4 Petice**

1. Petice musí být vyřízena do 30 dnů od jejího přijetí a o jejím vyřízení se písemně vyrozumí ten, kdo ji podal anebo ten, kdo členy petičního výboru zastupuje. V odpovědi se uvede stanovisko k obsahu petice a způsob vyřízení. Určený příjemce je povinen posoudit obsah podání a předložit radě města stanovisko a návrh na způsob jejího vyřízení. Lhůtu pro vyřízení lze v odůvodněných případech a se souhlasem starosty výjimečně překročit. O prodloužení lhůty, s uvedením důvodu, je příjemce povinen informovat toho, kdo petici podal.
2. O způsobu vyřízení petice rozhodne rada města. Odpověď jakož i ostatní korespondenci tomu, kdo petici podal nebo osobě, která zastupuje petiční výbor, podepisuje starosta města.

#### **Část V.**

##### **Stížnosti podle zákona č.500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů**

1. Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu se řídí postupem uvedeným v ustanovení § 175 zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.
2. Tyto stížnosti prošetřuje nadřízený toho, proti komu stížnost směřuje.
3. V případě, že se stěžovatel domnívá, že jeho stížnost nebyla řádně vyřízena, může se obrátit na nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení jeho stížnosti. Kdo je nadřízený správní orgán určí správní řád.
4. Při dalším procesním postupu se uplatní ustanovení správního řádu.

**Část VI.**  
**Závěrečná a zrušovací ustanovení**

1. Zrušují se Pravidla ze dne 19. 1. 2006, č. usnesení 48/211 písm. i).
2. Tyto Zásady schválila Rada města Petřvald na svém jednání dne 09. 08. 2022 usnesením č. 86/892.
3. Zásady nabývají účinnosti dnem 10. 8. 2022.



Ing. Jiří Lukša  
starosta města