

Směrnice o přijímání a vyřizování petic a stížností na Městském úřadě v Kašperských Horách

Rada města v Kašperských Horách schválila svým usnesením č. 56 ze dne 21.11.2012 dle ustanovení § 102, odst. 2, písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád následující Směrnici pro přijímání a vyřizování petic a stížností na Městském úřadě v Kašperských Horách.

Část první Vyřizování petic

čl. 1

Vymezení pojmu petice

1.1 Za petice se považují žádosti, návrhy ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti města, a kterými se jednotlivec sám nebo společně s jinými obrací na jeho orgány. Právnícké osoby mohou podávat petice, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti. Náležitosti petice stanoví příslušná ustanovení zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů.

čl. 2

Povinné náležitosti petice

2.1 Petice musí být podána v písemné formě. Musí obsahovat jméno a příjmení toho, kdo ji podává. Podává-li petici petiční výbor, je nutno, aby v ní byla uvedena jména a příjmení a adresu všech členů tohoto výboru a taktéž jméno a příjmení a adresu toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v konkrétní věci zastupovat.

čl. 3

Přijímání petic a jejich evidence

3.1 Petice přijímá podatelna Městského úřadu Kašperské Hory. Evidence petic je vedena tajemníkem městského úřadu a obsahuje:

- datum doručení petice,
- evidenční číslo petice,
- jméno, příjmení a adresu osoby, která petici podala nebo jméno, příjmení a adresy osob, které tvoří petiční výbor,
- stručný obsah petice,
- údaj o tom, kdy a komu byla petice předána k vyřízení,
- datum a způsob vyřízení petice.

3.2 Nepatří-li petice do působnosti města, tajemník ji do 5 dnů postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tomto postupu toho, kdo petici podal.

čl. 4

Postup při vyřizování petic

4.1 Po zaevidování petice do centrální evidence ji sekretariát starosty po posouzení obsahu předá příslušnému odboru k vyřízení. Vztahuje-li se podaná petice k činnosti rady města nebo zastupitelstva města, tajemník ji předá starostce města, která rozhodne o způsobu jejího vyřízení.

4.2 Vedoucí příslušného odboru, kterému byla petice předána k vyřízení, je povinen písemně odpovědět tomu, kdo ji podal anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V písemné odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.

Kopii písemné odpovědi na petici předá vedoucí příslušného odboru tajemníkovi.

4.3 Pokud je z obsahu petice zřejmé, že vyzývá k porušování Ústavy ČR a zákonů, k popírání nebo omezování osobních, politických či jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo náboženské smýšlení a sociální postavení, nebo pokud vyzývá k podněcování rasové nesnášenlivosti nebo k násilí, odpovědí na petici je její odmítnutí s odůvodněním.

Část druhá Vyřizování stížností

čl. 5

Vymezení pojmu stížnost dle správního řádu

5.1 Stížností se dle ust. § 175, odst. 1, správního řádu rozumí podání fyzické, právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen „stěžovatel“), jímž poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo na postup příslušného správního orgánu v případě, že správní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany (viz opravné prostředky, ochrana před nečinností příslušného správního orgánů dle ust. § 80 správního řádu, aj.).

5.2 Anonymní stížností se rozumí podání, které neobsahuje údaje podstatné pro identifikaci osoby stěžovatele (tj. jméno, příjmení, adresu místa trvalého pobytu nebo adresu sídla u právnické osoby, resp. jinou adresu pro doručování).

čl. 6

Ostatní stížnosti (mimo působnost správního řádu)

6.1 Za ostatní stížnosti, které nespádají do působností ust. § 175 a násl. správního řádu, se považují podání související výlučně se soukromoprávními úkony (občanskoprávními, obchodněprávními, pracovněprávními), které provádějí správní orgány při výkonu samostatné působnosti a dále podání související se vztahy mezi samosprávnými orgány téhož ÚSC, popř. jiné stížnosti související se samostatnou působností obce.

čl. 7

Příjem stížností v působnosti správního řádu, ostatních stížností a jejich evidence

7.1 Stěžovatel je oprávněn podat stížnost písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě prostřednictvím veřejné datové sítě (datová schránka, e-mail).

7.2 Pokud příjemce (správní orgán) stížnost nevyřídí hned, stěžovatele vyslechne a sepíše o obsahu stížnosti písemný záznam (protokol).

7.3 Stížnosti doručené na podatelnu Městského úřadu Kašperské Hory, učiněné na jednotlivých odborech MěÚ ústně do protokolu nebo zaslané na elektronickou adresu se zapisují do evidence stížností, kterou vede tajemník.

7.4 Evidence stížností obsahuje zejména:

- číslo jednací, spisovou značku,
- datum přijetí stížnosti,
- jméno (název) stěžovatele, adresu místa trvalého pobytu (adresu sídla), popř. jinou adresu pro doručování,
- datum vyřízení stížnosti.

čl. 8

Postup při vyřizování stížností dle správního řádu a ostatních stížností

8.1 Po zavedení stížnosti do centrální evidence předá sekretariát starosty kopii této stížnosti vedoucímu příslušného odboru MěÚ k věcnému vyřízení (dále jen zpracovateli), a to po projednání s tajemníkem úřadu.

8.2 Vztahuje-li se stížnost k činnosti rady města nebo zastupitelstva města, je postoupena starostce města, která rozhodne o způsobu jejího vyřízení. Stejný postup bude v případě, je-li stížnost adresována přímo starostce města.

8.3 Zpracovatel posuzuje stížnost podle obsahu bez ohledu na to, jak je označena.

8.4 Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, které věci se týká a čeho se stěžovatel domáhá.

8.5 Pokud stěžovatel neuvede ve stížnosti adresu místa trvalého pobytu (adresu sídla u právnické osoby), popř. jinou adresu pro doručování, jedná se o anonymní stížnost, která se odloží. Stejný postup zvolí zpracovatel stížnosti i v případě, že stěžovatel neuvede, čeho se podanou stížností domáhá.

8.6 Je-li z obsahu stížnosti zřejmé, že byla příjemci zaslána pouze na vědomí, provede se její zaevidování a bez vyrozumění stěžovatele se uloží na příslušném odboru MěÚ.

8.7 Zpracovatel řádně prověří skutkové okolnosti uvedené ve stížnosti. Považuje-li to za účelné, provede místní šetření, vyžádá si potřebnou dokumentaci související s podanou stížností, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popř. další osoby nebo si opatří stanoviska jiných správních orgánů. Je-li z obsahu podané stížnosti zřejmé, že lze na jejím základě zahájit správní řízení, věcně a místně příslušný správní orgán zahájí správní řízení. Jedno vyhotovení odpovědi na stížnost předá zpracovatel sekretariátu starosty bez zbytečného odkladu. Stejně tak i písemné podklady, úřední záznamy a další písemnosti související s vyřizovanou stížností z toho důvodu, aby byl spis vztahující se k vyřizované stížnosti veden v kompletní podobě.

8.8 Není-li příjemce stížnosti věcně příslušný k vyřízení stížnosti nebo její části, zpracovatel bez zbytečného odkladu postoupí tuto stížnost nebo její část v souladu s § 12 správního řádu věcně příslušnému správnímu orgánu. O postoupení stížnosti nebo její části zpracovatel vyrozumí stěžovatele a sekretariát starosty, kam neprodleně předá kopii usnesení o postoupení stížnosti k založení do spisu stížnosti.

8.9 Jsou-li příjemci zasílány opakované stížnosti, určený zpracovatel po projednání s tajemníkem úřadu posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, oznámí zpracovatel stížnosti stěžovateli, že neshledal důvod se danou stížností opakovaně zabývat.

čl. 9

Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě

9.1 V odpovědi na stížnost zpracovatel uvede, zda byla stížnost uznána jako důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná a také skutečnosti a ustanovení právních předpisů, o které zpracovatel svůj závěr opírá.

9.2 Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, zpracovatel bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku prošetření stížnosti a přijatých opatřeních vyrozumí stěžovatele.

čl. 10

Lhůty k vyřízení stížnosti

10.1. Zpracovatel je povinen stížnost vyřídit bezodkladně, nejpozději však do 60 dnů od doručení příjemci.

10.2. Lhůtu 60 dnů pro vyřízení stížnosti dle správního řádu lze překročit pouze v případě, že si v jejím průběhu nemohl zpracovatel opatřit podklady potřebné k vyřízení stížnosti. O této skutečnosti musí být stěžovatel bezodkladně vyrozuměn.

10.3. Stěžovatel má právo nahlížet do spisu týkajícího se předmětné stížnosti. Zpracovatel odmítne nahlédnout do části spisu, která obsahuje osobní údaje dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, utajované informace dle příslušného

správního předpisu a skutečnosti, na něž se vztahuje státem uložená nebo uznaná povinnost mlčenlivosti.

čl. 11

Přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti dle správního řádu

11.1. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příjemce nebo zaslal příjemci, nebyla řádně vyřízena, je oprávněn požádat nadřízený správní orgán o prošetření způsobu vyřízení předmětné stížnosti.

Část třetí

Závěrečná ustanovení

12.1 Postup při přijímání a vyřizování petic a stížností v této směrnici výslovně neupravený se řídí ustanoveními zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 500/2004 Sb. správní řád.

12.2 Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

V Kašperských Horách 21.11.2012

Ing. Alena Balounová
starostka města Kašperské Hory