



## Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

|                        |                     |                      |           |                     |    |
|------------------------|---------------------|----------------------|-----------|---------------------|----|
| <b>Číslo pravidel:</b> | SAM 3212            | <b>Vydání č.:</b>    | 01        | <b>Výtisk č.:</b>   | 01 |
| <b>Platnost od:</b>    | 22.2.2007           | <b>Účinnost od :</b> | 1.3.2007  | <b>Platnost do:</b> |    |
| <b>Zpracoval:</b>      | JUDr. Jitka Kubová  | <b>Dne:</b>          | 9.2.2007  | <b>Podpis:</b>      |    |
| <b>Přezkoumal:</b>     | Ing. Ivan Prchal    | <b>Dne:</b>          | 12.2.2007 | <b>Podpis:</b>      |    |
| <b>Schválil:</b>       | Rada města Žamberka | <b>Dne:</b>          | 22.2.2007 | <b>Podpis:</b>      |    |

Obsah:

|          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>1</b> | <b>ÚVOD.....</b>                             | <b>3</b> |
| 1.1      | PREAMBULE.....                               | 3        |
| <b>2</b> | <b>PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC.....</b>     | <b>3</b> |
| 2.1      | POJEM PETICE.....                            | 3        |
| 2.2      | PŘIJÍMÁNÍ PETIC.....                         | 3        |
| 2.3      | PROJEDNÁVÁNÍ PETIC.....                      | 3        |
| 2.4      | VYŘIZOVÁNÍ PETIC.....                        | 3        |
| <b>3</b> | <b>PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI.....</b> | <b>3</b> |
| 3.1      | POJEM STÍŽNOST.....                          | 3        |
| 3.2      | PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....                     | 3        |
| 3.3      | PROJEDNÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....                  | 4        |
| 3.4      | VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....                    | 4        |
| <b>4</b> | <b>ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....</b>             | <b>4</b> |

## **1 Úvod**

### **1.1 *Preamble***

Na základě zmocnění v ust. § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje rada města Žamberka tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen „pravidla“)

## **2 Přijímání a vyřizování petic**

### **2.1 *Pojem petice***

Jako petice jsou posuzována podání splňující náležitosti stanovené v zákoně č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)<sup>1</sup>.

### **2.2 *Přijímání petic***

Petice se přijímají v písemné podobě poštou i osobně prostřednictvím podatelny městského úřadu. Jejich centrální evidenci zajišťuje právní odbor. Přitom dbá zejména na dodržení pořádkových lhůt stanovených v ust. § 5 zákona. Pokud věc nepatří do působnosti města, postoupí ji subjektu věcně příslušnému k jejímu vyřízení, a to do 5 dnů, a uvědomí o tom petenta.

### **2.3 *Projednávání petic***

Projednávání a vyřizování petic zajišťuje rada města, pokud si konkrétní případ nevyhradí k projednání a vyřízení zastupitelstvo města. Vedoucí jednotlivých odborů městského úřadu zodpovídají za zpracování podkladů pro jednání orgánům města tak, aby mimo vlastní text petice byla v důvodové zprávě či přílohách materiálu obsažena jejich odborná stanoviska i relevantní informace z jiných zdrojů.

### **2.4 *Vyřizování petic***

Pro vyřízení petic je rozhodující text příslušného usnesení orgánu města. Jeho znění je po ověření zápisu sděleno neprodleně, nejpozději do 30 dnů, písemně petentům.

## **3 Přijímání a vyřizování stížností**

### **3.1 *Pojem stížnost***

Jako stížnost jsou posuzována podání, která jsou jako stížnost nazvána nebo svým obsahem nasvědčují, že se o stížnost jedná.

### **3.2 *Přijímání stížností***

Stížnosti se přijímají v písemné podobě poštou, osobně prostřednictvím podatelny městského úřadu, mohou být zasílány na elektronickou adresu správního orgánu, nebo se podávají ústně do protokolu. Veškeré stížnosti jsou předávány Kanceláři tajemníka, která ji podle obsahu přidělí k vyřízení, a zároveň se zapisují do centrální evidence, kterou vede právní odbor.

Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, bude stěžovatel vyzván, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil. Anonymní stížnost bude posouzena s přihlédnutím k obsahu a je řešena jako ostatní stížnosti; pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.

### 3.3 Projednávání stížností

Pokud obsah stížnosti směřuje k činnosti orgánů města v samostatné působnosti, zajistí jeho projednání v orgánu města starosta nebo 1. a 2. místostarosta, do jehož působnosti příslušná oblast spadá.

V případě stížností proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, se postupuje podle zvláštního zákona<sup>2</sup>.

### 3.4 Vyřizování stížností

Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena. Příjemce řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Opakuje-li stěžovatel stížnost, příjemce posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.

Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů, nejpozději však do 60 dnů ode dne jejího doručení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

Výsledky vyřízení stížnosti jsou sděleny stěžovateli i osobě, proti které stížnost směřovala. Při tom je ve vyřízení uvedeno, zda byla stížnost posouzena jako oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná.

Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

## 4 Závěrečná ustanovení

Ruší se pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností ze dne 1.1.2006.

Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 1.3.2007.

| <b>Řízení výtisků</b>         |  |                           |                      |
|-------------------------------|--|---------------------------|----------------------|
| <b>Název a pořadí výtisku</b> | <b>Médium</b><br>(papír, databáze, audio kazeta....) | <b>Za výtisk odpovídá</b> | <b>Místo uložení</b> |
| SAM 3212                      | digí   | vedoucí PRAV              | předpisy města PMD   |
| SAM 3212                      | digí   | vedoucí PRAV              | web                  |
| SAM 3212 – výtisk 01          | papír  | vedoucí PRAV              | registr předpisů     |
|                               |  |                           |                      |
|                               |  |                           |                      |

<sup>1</sup> Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, 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.

<sup>2</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád