



# MĚSTO KORYČANY

Městský úřad Koryčany  
Náměstí 401, 768 05 Koryčany  
IČ: 00287334

Druh dokumentu.: **Vnitřní směrnice SM-2/2013**

Vydáno dne: 3.6.2013

Účinnost od: 3.6.2013

Počet stran: 8

## PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC

| SCHVALOVÁNÍ                  |                                 |                  |         |
|------------------------------|---------------------------------|------------------|---------|
| Vypracoval: Vaněk Pavel      | Funkce: tajemník MěÚ Koryčany   | Datum: 15.4.2013 | Podpis: |
| Ověřil: JUDr. Harvilíková L. | Funkce: místostarostka města    | Datum: 15.4.2013 | Podpis: |
| Schválil: Šmela Zdeněk       | Funkce: starosta města Koryčany | Datum: 15.3.2013 | Podpis: |

| DISTRIBUCE   |  |        |        |
|--|--|--------|--------|
| Potvrzuji tímto, že jsem byl/a informován/a o vydání dokumentu a proškolen/a o jeho obsahu. Zavazuji se neprodleně proškolit příslušné zaměstnance úseku, nejpozději však do 14 dnů. |  |        |        |
| Jméno:   | Funkce:                                  | Datum: | Podpis |
| Vaněk Pavel  | tajemník                                 |        |        |
| Langerová Alena  | Sekretariát, podatelna                   |        |        |
| Šmarhák Jaroslav   | Referent IT                              |        |        |
| Paseka Václav  | Vedoucí HSO                              |        |        |
| Finstrlová Eva   | Pokladna, Czech-point, evidence obyvatel |        |        |
| Klemm Milan  | Referent bytového hospodářství           |        |        |
| Pluhařová Marie  | účetní                                   |        |        |
| Brázdová Marie   | Mzdová účetní                            |        |        |
| Langová Anna   | Vedoucí odboru soc. a vnitřních věcí     |        |        |
| Rotterová Lenka  | Referent odboru soc. a vnitřních věcí    |        |        |
| Ing. Adamík Lukáš  | Vedoucí stav. úřadu                      |        |        |
| Dihlačková Lenka   | Referent stav. úřadu                     |        |        |
| Mgr. Švec Ivan   | Referent stav. úřadu                     |        |        |
| Prokeš Josef   | Referent OŽP                             |        |        |
| Vybíralová Ilona   | Městská knihovna a KIC                   |        |        |
| Vrba Marek   | Vedoucí Odpadového centra                |        |        |
|  |  |        |        |
|  |  |        |        |

Rada města Koryčany schválila dne 3.6.2013 podle ustanovení § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, a v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, tento vnitřní předpis města (dále jen směrnice):

## **ČÁST I.**

### **Obecná ustanovení**

#### **Článek 1**

##### **Předmět směrnice**

Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti zaměstnanců města Koryčany zařazených do Městského úřadu Koryčany (dále jen MěÚ), do organizačních složek města Koryčany, a uvolněných členů zastupitelstva města Koryčany (dále jen úřední osoby) při přijímání, evidenci a vyřizování stížností a petic.

#### **Článek 2**

##### **Základní pojmy**

- 1) Podle této směrnice se za stížnost považuje podání učiněné převážně ve vlastním zájmu fyzické nebo právnické osoby, kterým se tato osoba domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, vytýká nesprávnost v činnosti správního orgánu, v jeho postupu nebo nevhodné chování úředních osob. Podle této směrnice se postupuje také při vyřizování stížností podle ustanovení § 175 správního řádu.
- 2) Pro účely této směrnice se rozumí:
  - a) stížností podání, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu,
  - b) důvodnou stížností taková, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že správní orgán, kterého se stížnost týká, použil nesprávný postup, nebo jehož úřední osoby se vůči stěžovateli chovali nevhodně,
  - c) anonymní stížnost taková, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele,
  - d) příjemcem správní orgán, kterému stížnost byla zaslána nebo předána stěžovatelem, případně sdělena ústně, popř. postoupena jako správnímu orgánu věcně příslušnému k jejímu vyřízení.
- 3) Za stížnost se nepovažuje podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, podnětem k zahájení správního řízení, podáním v probíhajícím správním řízení, případně řádným či mimořádným opravným prostředkem ve správním řízení apod. Stížností také není podání související výlučně s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými správními orgány nebo se vztahy mezi orgány a osobami téhož územního samosprávného celku.
- 4) Petice je písemné podání obsahující žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu. Náležitosti petice jsou stanoveny zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Podání, byť označené jako petice, které nesplňuje formální náležitosti petice podle citovaného zákona (§4 odst. 1 a 2, §5 odst. 1), bude podle obsahu považováno za stížnost, případně návrh nebo podnět, a takto bude i vyřízeno.

## ČÁST II.

### Stížnosti

### Článek 3

#### Přijímání stížností

- 1) Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen stěžovatelé) mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správního orgánu, neposkytuje-li platná právní úprava jiný prostředek ochrany. Podává-li stížnost více osob, určí si společného zástupce, který je oprávněn za ně jednat, a na jehož adresu budou doručovány příslušné písemnosti.
- 2) Stížnost je možno podat písemně, v elektronické podobě nebo ústně do protokolu. Ze stížnosti musí být zřejmé kdo ji podává, a které věci se týká.
- 3) Písemnou stížnost je možné podat osobně na podatelnu MěÚ v pracovní dny ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence (pošta). Podatelna na požádání potvrdí na předložené kopii (stejnopis) stížnosti její přijetí. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní.
- 4) Stížnost v elektronické podobě je možné zaslat na elektronickou adresu města nebo podat na technickém nosiči dat na podatelnu MěÚ v pracovní den ve stanovené pracovní době. Jestliže byla stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil.
- 5) Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání, umožňující její vyřízení, pomůže MěÚ stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu. Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.
- 6) Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána správnímu orgánu pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele.
- 7) Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k jejímu obsahu a řeší jako ostatní stížnosti bez vyrozumění stěžovatele, pokud nebyl dodatečně identifikován. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.
- 8) Ústní stížnost lze podat ve stanovené úřední době. Ústní stížnost přijímají a se stěžovateli jednají:
  - a) starosta města,
  - b) místostarostové města,
  - c) tajemník MěÚ,
  - d) v mezích věcné působnosti vedoucí odboru MěÚ, jejich zástupci,
  - e) ostatní zaměstnanci v mezích své věcné působnosti.
- 9) O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při jejím podání se sepíše úřední záznam – protokol. Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum jejího podání, jméno, popřípadě jména, příjmení a adresu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci úřední osoby, která záznam sepsala, předmět stížnosti a podpis stěžovatele. Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie úředního záznamu. Záznam o ústní stížnosti je povinen její příjemce neprodleně předat podatelně MěÚ. Tajemník MěÚ je oprávněn vydat závazný vzor úředního záznamu o stížnosti.(příloha č.1)

10) Stížnosti, které nenáleží do působnosti orgánů města Koryčany, se postoupí příslušnému orgánu do pěti pracovních dnů od jejich obdržení a stěžovatel se o tom vyrozumí.

11) Veškeré stížnosti zaeviduje podatelna MěÚ jako došlou poštu. Datum podacího razítka se považuje za den doručení stížnosti. Takto přijatou stížnost předá podatelna tajemníkovi MěÚ nebo starostovi, kteří rozhodnou, zda se jedná o stížnost ve smyslu této směrnice a přidělí ji k vyřízení.

#### Článek 4

##### Vyřizování stížností

1) Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena. Jestliže se stížnost dotýká několika správních orgánů nebo více věcí, obdrží stížnost všichni v jedné kopii.

2) Nerozhodne-li starosta města nebo tajemník MěÚ v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnost, která směřuje proti:

a) zaměstnanci zařazenému do odboru MěÚ jeho vedoucí,

b) zaměstnanci nezařazenému do odboru MěÚ tajemník MěÚ,

c) vedoucímu odboru tajemník MěÚ,

d) některému odboru MěÚ jako celku tajemník MěÚ,

e) zaměstnanci města nezařazenému do MěÚ tajemník MěÚ,

f) řediteli městem Koryčany zřízené příspěvkové organizace starosta nebo příslušný místostarosta,

g) MěÚ jako celku, tajemníkovi MěÚ

h) starostovi města a místostarostům Zastupitelstvo města Koryčany.

3) Příjemce stížnosti 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, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Pokud bude obsah stížnosti nasvědčovat tomu, že lze na jejím základě zahájit řízení z moci úřední, může správní orgán postupovat podle ustanovení §137 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

4) Koná-li se při vyřizování stížnosti ústní jednání, pořizuje se zápis, který obsahuje základní údaje o osobách zúčastněných na jednání, označení předmětu jednání, popis průběhu jednání a přijaté závěry včetně podpisů zúčastněných osob. Odmítne-li někdo podpis nebo nesouhlasí-li s obsahem zápisu poznamená se v zápisu i tato skutečnost.

5) Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodněných vyřízení správní orgán uvede, o jaké skutečnosti se opírá.

6) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce stížnosti bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě a odstranění závadného stavu. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.

7) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění závadného stavu, závadný stav odstraněn a nebo byla stížnost shledána nedůvodnou, byla postoupena či odložena a stěžovatel o tom byl písemně vyrozuměn.

8) Pro potřeby evidence se stížnost považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení. Evidenci stížností vede podatelna MěÚ Koryčany.

9) Opakuje-li stěžovatel již prošetřenou stížnost, příjemce posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.

10) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

## **Článek 5**

### **Lhůty pro vyřízení stížností**

1) Stížnost se vyřizuje bez zbytečných odkladů tak, aby nikomu nevznikaly neodůvodněné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány, a to nejpozději do 30 dnů, v odůvodněných případech, se souhlasem tajemníka nebo starosty, nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení MěÚ Koryčany. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Pracovník vyřizující stížnost je povinen informovat evidenční pracoviště (podatelnu) o datu a způsobu vyřízení stížnosti. Lhůtu 60 dnů lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty musí být stěžovatel informován.

2) Dodržování lhůt sleduje evidenční pracoviště (podatelna MěÚ), které v případě, že příslušná lhůta není dodržena, upozorní na tuto skutečnost osobu odpovědnou za vyřízení stížnosti a tajemníka MěÚ, příp. starostu.

## **Článek 6**

### **Ochrana osobnosti a osobních údajů**

1) Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména § 11 - § 16.

2) 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.

## **Článek 7**

### **Evidence stížností**

1) Evidenci přijatých stížností vede kancelář tajemníka- podatelna MěÚ (dále jen evidenční pracoviště).

2) Evidují se pouze písemné stížnosti, stížnosti v elektronické podobě a stížnosti, o nichž byl sepsán úřední záznam.

3) Evidence obsahuje:

a) číslo jednací,

b) datum přijetí stížnosti,

c) jméno, případně 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, případně její část, postoupena k vyřízení,

g) vyhodnocení důvodnosti stížnosti,

h) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

4) Podatelna MěÚ bezodkladně předá stížnost, po rozhodnutí starosty města či tajemníka MěÚ o tom, že se jedná o stížnost, takto ji označí a určí, kdo stížnost vyřídí. Kopii stížnosti předá tomu, kdo je určený k jejímu vyřízení. Evidenční pracoviště opatří stížnost číslem centrální evidence, pod kterým bude vedena až do vyřízení.

5) Úřední osoby, které stížnosti vyřizují vedou vlastní evidenci v souladu se spisovým a skartačním řádem.

6) Úřední osoby, které stížnosti podléhající evidenci vyřizují, jsou povinny zprávu o vyřízení stížnosti včetně všech dalších souvisejících písemností předat evidenčnímu pracovišti do 7 dnů ode dne jejího vyřízení, postoupení mimo MěÚ nebo odložení stížnosti. Zpráva pro potřeby evidenčního pracoviště musí obsahovat označení, zda se jednalo o stížnost důvodnou, částečně důvodnou nebo nedůvodnou.

## **Článek 8**

### **Výroční zpráva**

Evidenční pracoviště zpracovává na základě vedené evidence stížností výroční zprávu města o vyřizování stížností. Výroční zpráva obsahuje údaje o celkovém počtu přijatých stížností, z toho počet postoupených a odložených stížností, počet důvodných, nedůvodných a částečně důvodných stížností, počet stížností, jejichž vyřizování přechází do dalšího kalendářního roku, zobrazení obsahu vyřizovaných stížností a přijatých opatření. Výroční zpráva musí být zpracována a předložena na vědomí Radě města Koryčany nejpozději do konce února následujícího roku.

## **ČÁST III.**

### **Petice**

## **Článek 9**

### **Petice**

Podávání a vyřizování peticí je upraveno zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Tato směrnice upravuje ve smyslu §7 citovaného zákona způsob přijímání, projednávání a vyřizování peticí adresovaných orgánům města Koryčany.

## **Článek 10**

### **Přijímání peticí**

1) Petici je možno podat na podatelnu MěÚ v pracovní den ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence (pošta). Podatelna na požádání potvrdí na předloženou kopii petice její přijetí.

2) Požádá-li autor petice nebo zástupce petičního výboru o osobní jednání, jeho žádosti se vyhová. Osobní jednání ve věcech peticí vedou zpravidla starosta města nebo místostarostové města.

3) Nepatří-li věc do působnosti orgánů města, musí být petice do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení postoupena příslušnému orgánu a ten, kdo ji podal o tom vyrozuměn.

## **Článek 11**

### **Projednávání a vyřizování peticí**

- 1) Petice projednává a vyřizuje, případně zabezpečuje jejich vyřízení Rada města Koryčany.
- 2) Starosta města rozhoduje, který odbor MěÚ případně který zaměstnanec připraví podklady pro projednání a vyřízení petice na schůzi Rady města Koryčany.
- 3) Petice se považuje za vyřízenou, jakmile je po jejím posouzení a projednání přijato k jejímu obsahu stanovisko, případně přijato opatření a je zaslána odpověď (stanovisko) tomu, kdo petici podal (sestavil).

## **Článek 12**

### **Evidence peticí**

- 1) Evidují se všechny podané petice. Evidenci peticí vede evidenční pracoviště. Evidence obsahuje následující údaje a doklady: datum podání petice, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště (název a sídlo) petenta nebo zástupce petičního výboru, předmět petice, datum vyřízení petice, způsob vyřízení petice (odkaz na usnesení Rady města Koryčany), originál petice a kopii odpovědi na petici.
- 2) Podatelna MěÚ originál každé doručené petice zaeviduje předá kopii starostovi města.

## **Článek 13**

### **Výroční zpráva**

Evidenční pracoviště zpracovává na základě vedené evidence peticí výroční zprávu MěÚ o vyřizování peticí, která je samostatnou součástí výroční zprávy o vyřizování stížností a obsahuje obdobné údaje jako výroční zpráva o vyřizování stížností uvedená v Čl. 8 této směrnice.

Příloha č. 1



# MĚSTSKÝ ÚŘAD (Město Koryčany)

(odbor)

Náměstí 401, 768 05 Koryčany

[www.korycany.cz](http://www.korycany.cz)

## Úřední záznam z ústního podání stížnosti

Č.j.:

Sp. zn.:

Datum:

Dne .....se dostavil na (odbor, apod. )

*(jméno a adresa, případně kontaktní adresa, na kterou bude stěžovateli zaslána odpověď. Dostaví-li se zástupce právnické osoby, uveďte se i její IČ a k záznamu se přiloží plná moc).*

a uvádí :

*(Zaznamenat výpověď osoby – uvést konkrétní údaje, proti komu nebo čemu stížnost směřuje, sdělení stěžovateli, či poučení o dalším postupu, akceptace či odmítnutí, apod.).*

Souhlas stěžovatele se záznamem:

.....  
podpis stěžovatele

**Zaznamenal :**

Jméno a příjmení, podpis

Telefon

E-mail

Záznamu přítomny další osoby : jméno, příjmení, podpis