

V souladu se zákonem č. 128/2000 Sb. o obcích, § 102, odst. 2 písm. n)

s t a n o v í

Rada města Lom

tato

**„Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností,
ostatních podání a podnětů“**

Schváleno v Radě města Lom dne 15.04.2011, usnesení č.219/2011

OBSAH:**str.**

ČÁST PRVNÍ – ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ	3-5
Čl. 1 Účel a předmět úpravy	3
Čl. 2 Obecná ustanovení	3
Čl. 3 Základní pojmy	3-4
Čl. 4 Založení spisu a informace o přijímání petic, stížností, podání a podnětů	5
Čl. 5 Posouzení obsahu podání	5
ČÁST DRUHÁ – PETICE	5-6
Čl. 6 Náležitosti petic	5
Čl. 7 Příjem petic	6
Čl. 8 Postoupení petic	6
Čl. 9 Vyřizování petic	6
ČÁST TŘETÍ – STÍŽNOSTI	6-10
Čl. 10 Druhy stížností podle jejich obsahu	6-7
Čl. 11 Příjem stížností	8
Čl. 12 Postoupení stížností	9
Čl. 13 Vyřizování stížností	9-10
Čl. 14 Příjem a vyřizování opakovaných stížností	10
ČÁST ČTVRTÁ – OSTATNÍ PODÁNÍ A PODNĚTY	11-12
Čl. 15 Příjem ostatních podání a podnětů	11
Čl. 16 Postoupení ostatních podání a podnětů	11
Čl. 17 Vyřizování ostatních podání a podnětů	11-12
Čl. 18 Anonymní podání	12
Čl. 19 Přesetření způsobu vyřízení ostatních podání a podnětů	12
ČÁST PÁTÁ – EVIDENCE A ROZBOROVÁ ČINNOST	12-13
Čl. 20 Centrální evidence	12-13
Čl. 21 Rozborová činnost	13
ČÁST ŠESTÁ – USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ	13-14
Čl. 22 Kontrola	13-14
Čl. 23 Přejícná a závěrečná ustanovení	14

Přílohy: č. 1 Potvrzení přijetí
č. 2 Evidenční list
č. 3 Záznam o přijetí stížnosti
č. 4 Vzor petice

ČÁST PRVNÍ ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Článek 1 Účel a předmět úpravy

- 1) Tato pravidla v souladu se zák. č. 85/1990 Sb., o právu petičním a zák.č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších platných právních předpisů, metodicky a organizačně upravují na podmínky Města Lom (dále jen „správní orgán“) způsob, postup a kontrolu přijímání a vyřizování petic, stížností, podání a podnětů právnických a fyzických osob, včetně jejich evidence.
- 2) Dále tato pravidla upravují vypracování a podávání zpráv o došlých, vyřízených a nevyřízených peticích, stížnostech, ostatních podáních a podnětech a dále upravují přijímání opatření k odstranění a zamezení opakování nedostatků zjištěných při vyřizování petic, stížností, podání a podnětů, včetně kontroly jejich plnění.

Článek 2 Obecná ustanovení

- 1) Petiční právo je zakotveno v ust. čl. 18 Listiny základních práv a svobod (Usnesení předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb.) a upraveno zák.č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
- 2) Přijímání a vyřizování stížností, podání a podnětů k zahájení řízení z moci úřední upravuje zák.č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších platných právních předpisů (dále jen „správní řád“). Samotné vyřizování stížností je postupem podle části čtvrté správního řádu (viz § 154 a násl.), což vyplývá z § 158 odst. 1 správního řádu, podle něhož se ustanovení části čtvrté obdobně použijí i v případě, provádí-li správní orgán jiné úkony, které nejsou upraveny v části první, třetí, čtvrté, páté nebo šesté správního řádu.

Článek 3 Základní pojmy

Pro účely těchto pravidel se rozumí

- a) **peticí** – podání (žádosti, návrhy a stížnosti fyzických nebo právnických osob, kterými se obracejí na státní orgány) učiněná ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu. Právnické osoby mohou vykonávat petiční právo, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti. Peticí se nesmí zasahovat do nezávislosti soudu a vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení, nebo k rozněcování a nesnášenlivosti z těchto důvodů, anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti. Ve výkonu petičního práva nesmí být nikomu bráněno a výkon petičního práva nesmí být nikomu na újmu,
- b) **stížností** - podle správního řádu (dále jen „stížností“) je jakékoliv podání nebo podnět obsahově splňující náležitosti uvedené v § 175 správního řádu proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu a jím řízených organizací, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany¹⁾,

¹⁾ §§ 80, 81, 100 a 117 správního řádu

- c) **opakovanou stížností** - jakékoliv opakované podání nebo podnět dle písm. b) stejného obsahu jako podání nebo podnět, které bylo stejným stěžovatelem v minulosti uplatněno a správním orgánem vyřízeno,
- d) **podáním** - jakékoliv podání směřující vůči správnímu orgánu, které není peticí nebo stížností, ani jiným podáním podle zvláštního zákona, avšak z jeho obsahu je zřejmé, že se podatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu,
- e) **podnětem** - jakékoliv podání, které není podáním podle písm. a) až c), ani jiným podáním podle zvláštního zákona, z jehož obsahu je zřejmé, že podatel upozorňuje na negativní jevy v různých oblastech (např. upozornění na daňové úniky, oznámení o nehospodárném vynakládání finančních prostředků apod.). Podle obsahu může být podnět vyhodnocen jako podnět k zahájení z moci úřední²⁾,
- f) **důvodnou stížností** - taková, jejímž prošetřením byla prokázána pravdivost skutečností ve stížnosti uvedených a že byl správním orgánem použit nesprávný postup nebo úředníci se vůči stěžovateli chovali nevhodně,
- g) **správním orgánem** - orgán moci výkonné, orgán územního samosprávného celku³⁾ a jiný orgán, právnické a fyzické osoby, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy,
- h) **nadřízeným správním orgánem** - ten správní orgán, o kterém to stanoví zvláštní zákon. Neurčuje-li jej zvláštní zákon, je jím správní orgán, který podle zákona rozhoduje o odvolání, popř. vykonává dozor,
- i) **úřední osobou**⁴⁾ - každý, kdo se jakkoliv bezprostředně podílí na výkonu pravomoci správního orgánu nebo jím řízených organizací, zejména ten, kdo provádí jednotlivé procesní úkony v dané věci nebo připravuje podklady pro rozhodování. Úřední osobou není ten, kdo se spisem manipuluje pouze technicky, tj. jednotlivé písemnosti eviduje, přepisuje podle předlohy nebo je vypravuje či provádí jiné technické úkony nesusouvisející s vlastním výkonem pravomoci správního orgánu,
- j) **útvarem** - odbor MěÚ.

²⁾ § 42 správ.řádu, § 2 odst. 5 zák.č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků ve znění pozdějších platných právních předpisů

³⁾ zák.č.128/2000 Sb. o obcích ve znění pozdějších platných právních předpisů, zák.č. 129/2000 Sb. o krajích, ve znění pozdějších platných právních předpisů

⁴⁾ § 14 odst. 1, § 15 odst. 2 správního řádu

Článek 4

Založení spisu a informace o přijímání petic, stížností, podání a podnětů

Pro každou petici, stížnost, ostatní podání a podněty se založí spis.
Informace o místě přijímání petic, stížností, podnětů a ostatních podání je zveřejněna na úřední tabuli a internetových stránkách správního orgánu⁵⁾.

Článek 5

Posouzení obsahu podání

- 1) Podání se zásadně posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označeno⁶⁾. Správné posouzení obsahu podání je základním předpokladem správnosti jeho vyřízení.
- 2) Zjistí-li se při posouzení obsahu podání, že se nejedná o podání uvedené v čl. 1 písm.a) až e), postupuje se při vyřizování tohoto podání v souladu se zvláštní právní úpravou⁷⁾.
- 3) Podání, které upozorňuje výhradně na rozpor právního předpisu územního samosprávného celku, usnesení zastupitelstva nebo rady města, případně jiného opatření jeho orgánů se zákony, se vyřizuje dle hlavy VI. zák.č. 128/2000 Sb. o obcích, ve znění pozdějších platných právních předpisů.

ČÁST DRUHÁ

PETICE

Článek 6

Náležitosti petic

- 1) Petice musí být písemná.
- 2) Petice musí obsahovat jméno, příjmení a bydliště toho, kdo jí podává. Podává-li petici petiční výbor⁸⁾, musí být uvedena jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat (dále jen „podatel petice“).
- 3) Neobsahuje-li petice jméno, příjmení a bydliště podatele, eviduje se a vyřizuje jako anonymní podání.

⁵⁾ § 5 odst. 1 písm.b) zák.č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších platných právních předpisů

⁶⁾ § 37 odst. 1 správního řádu

⁷⁾ Např. zák.č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, ve znění pozdějších platných právních předpisů

⁸⁾ § 5 odst. 1 zák.č. 85/1990 Sb., o právu petičním

Článek 7

Příjem petic

- 1) Petici adresovanou správnímu orgánu je tento povinen přijmout.
- 2) Pokud petici přijal jiný útvar, je povinen ji bezodkladně předat do podatelny a ta pak odboru VaVV (centrální evidence) k zaevidování.

Článek 8

Postoupení petic

- 1) Nepatří-li přijatá petice do působnosti adresáta, musí být do 5 dnů postoupena příslušnému správnímu orgánu nebo věcně příslušné organizaci a o jejím postoupení ve stejné lhůtě vyrozuměn podatel petice.
- 2) Petici postoupí a o jejím postoupení vyrozumí podatele petice ve stanovené lhůtě příslušný zaměstnanec odboru VaVV, pověřený vedením centrální evidence.

Článek 9

Vyřizování petic

- 1) Petice prošetřují a vyřizují zaměstnanci těch útvarů, do jejichž působnosti předmět petice náleží (věcná příslušnost).
- 2) Způsob vyřízení jednotlivých petic stanoví starosta města, v případě jeho nepřítomnosti místostarosta.
- 3) Věcně příslušný útvar je povinen obsah přijaté petice řádně posoudit a do 30 dnů ode dne jejího doručení petici vyřídit a o vyřízení písemně vyrozumět podatele. Ve vyrozumění věcně příslušný útvar uvede stanovisko ke všem bodům petice. Na kladné posouzení požadavků uvedených v petici nemá podatel právo⁹⁾.
- 4) Zákonnou 30 denní lhůtu k vyřízení petice nelze prodloužit.
- 5) Za den rozhodující pro vyřízení petice se považuje den, ve kterém se vyrozumění podle odst. 3 předá k doručení. Po vyřízení petice je věcně příslušný útvar povinen předat kompletní spisový materiál do centrální evidence.
- 6) Za správnost, úplnost a včasnost vyřizování petic ve své působnosti odpovídají příslušní vedoucí zaměstnanci.

ČÁST TŘETÍ

STÍŽNOSTI

Článek 10

Druhy stížností podle jejich obsahu

- 1) Druhy stížností podle obsahu jsou
 - a) stížnost proti nevhodnému chování úředních osob
 - b) stížnost proti úřednímu postupu
 - c) stížnost proti obsahu protokolu¹⁰⁾

⁹⁾ Nález Ústavního soudu č. 21/94 ze dne 23.6.1994

¹⁰⁾ § 18 odst. 4 správního řádu

- 2) Stížností proti nevhodnému chování úředních osob se rozumí stížnost na osobnostní projevy zaměstnance správního orgánu, které jsou v přímé souvislosti s výkonem pravomocí úřední osoby a které souvisí s výkonem veřejné správy, pokud z tvrzení stěžovatele vyplývá, že jsou v rozporu s § 4 odst.1 správního řádu, tzn. že úřední osoby nedodržují zásady slušného chování.
Za zdvořilé chování se považuje jednání bez jakýchkoli osobních či jiných invektiv nebo narážek, diskriminace či ponižování, bez vulgarizmů apod. Za nevhodné chování se považuje tykání, zvyšování hlasu, vyhýbání se rozhovoru apod.
- 3) Stížností proti úřednímu postupu se rozumí stížnost na jakýkoliv postup správního orgánu, pokud správní řád nebo jiný zvláštní zákon k jeho napadnutí nestanoví jiný opravný prostředek či procesní úkon. Zejména se jedná o neodůvodněné odmítání provést předběžné opatření¹¹⁾ a o neprovedení úkonů, které je správní orgán povinen provést z úřední povinnosti a kde by dané odmítnutí mohlo způsobit závažné následky.
- 4) Stížnost proti obsahu protokolu může podat jiná osoba, které se přímo dotýká a která protokolaci nebyla přítomna, a to bezprostředně po seznámení se s protokolem.
- 5) Pokud podání obsahově naplňuje pojem stížnosti uvedený v § 175 správního řádu, avšak nemá náležitosti předepsané v § 37 odst. 2 správního řádu, nebo trpí jinými vadami, které zásadním způsobem znemožní vyřízení, je správní orgán povinen písemně vyzvat stěžovatele do 10 pracovních dnů od doručení podání k odstranění jeho vad v přiměřené lhůtě¹²⁾. Ve výzvě musí být vady podání konkretizovány a stěžovatel je současně poučen, že pokud vady neodstraní, podání nebude dále vyřizováno jako stížnost – viz násl.odst.6).
- 6) Za stížnosti podle správního řádu a těchto pravidel se nepovažují:
 - a) podání, na jejichž vyřizování se vztahují zvláštní procesní předpisy a jež jsou tedy právními úkony v občanskoprávním, obchodněprávním, pracovněprávním řízení¹³⁾, ale také v jiném řízení, např. trestním nebo daňovém (např. odvolání, stížnost, námitka, reklamace podané podle části čtvrté zák. o správě daní a poplatků atp.)
 - b) podání mající charakter prostého nesouhlasu, dotazu, prosby či žádosti o stanovisko v individuálním zájmu
 - c) podání orgánů státní správy a organizací jimi řízených, která upozorňují na nesprávnou činnost jiných správních orgánů
 - d) anonymní podání
 - e) podepsaná podání neumožňující doručit stěžovateli navazující korespondenci
 - f) podání podle odst. 5, pokud nebyly stěžovatelem na základě výzvy odstraněny vady podání ve lhůtě stanovené správním orgánem
 - g) elektronické podání, které není opatřeno zaručeným elektronickým podpisem¹⁴⁾, pokud nebylo do 5 dnů potvrzeno písemně nebo ústně do protokolu¹⁵⁾
 - h) podání učiněné pomocí jiných technických prostředků (fax), pokud nebylo do 5 dnů potvrzeno písemně nebo ústně do protokolu¹⁵⁾
 Tato podání se vyřizují podle části čtvrté těchto pravidel.

¹¹⁾ § 61 správního řádu

¹²⁾ § 37 odst.3 správního řádu

¹³⁾ § 1 odst. 3 správního řádu

¹⁴⁾ Zák.č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů

¹⁵⁾ § 37 odst. 4 správního řádu

Článek 11 Příjem stížností

- 1) Přijímat stížnosti jsou povinny všechny útvary správního orgánu. Tím nejsou dotčeny povinnosti vyplývající se „spisového a skartačního řádu“. Pokud stížnost přijal jiný útvar, je povinen ji bezodkladně předat do podatelny a ta pak starostce města. Poté se stížnost předá odboru VaVV (centrální evidence) k zaevidování a k určení postupu pro její vyřízení. Stížnosti jsou přijímány každý pracovní den po celou pracovní dobu.
- 2) Stížnost je možné podat
 - a) písemně
 - b) ústně
 - c) elektronicky, pokud je opatřena zaručeným elektronickým podpisem, a to na elektronickou adresu meu@mesto-lom.cz a datovou schránkou ID 47nbcyq, nebo pomocí jiných technických prostředků (fax), pokud byla do 5 dnů potvrzena písemně nebo ústně do protokolu
- 3) V případě stížnosti podané skupinou osob může útvar vyřizující takovou stížnost za účelem usnadnění průběhu řízení vyzvat tyto účastníky, aby si v přiměřené lhůtě zvolili společného zmocněnce¹⁶⁾. Účastníci si mohou společného zmocněnce zvolit i bez výzvy. Pokud si účastníci společného zmocněnce na tuto výzvu nezvolí a pokud v souvislosti s tím lze očekávat vznik průtahů v řízení, může být usnesením ustanoven některý z účastníků, který je fyzickou osobou, nebo některá fyzická osoba uvedená v § 30 odst. 1 správního řádu, společným zástupcem pro účastníky, kteří uplatňují shodný zájem, a to s přihlédnutím k jejich zájmům. Do doby, než se tak stane, mohou jim být písemnosti doručovány uložení u správního orgánu. Na tuto možnost musí být účastníci upozorněni ve výzvě. Funkce společného zástupce zaniká dnem, kdy účastníci oznámí, že si zvolili společného zmocněnce. V řízení může být zvoleno i několik společných zmocněnců nebo ustanoveno několik společných zástupců, z nichž každý bude jednat jen jménem určité skupiny účastníků. Pro společného zmocněnce a společného zástupce platí § 34 správního řádu obdobně.
- 4) Ústně podané stížnosti přijímá odbor VaVV (zaměstnanec pověřený vedením centrální evidence). Pokud ústně podanou stížnost nelze ihned vyřídit, sepiše tento útvar o jejím přijetí písemný záznam.

Záznam musí obsahovat:

 - d) označení správního orgánu
 - e) jméno a příjmení stěžovatele
 - f) datum narození stěžovatele
 - g) místo trvalého pobytu, popř. jinou adresu pro doručování¹⁷⁾
 - h) jméno a příjmení dalších zúčastněných osob
 - i) stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání
 - j) datum vyhotovení záznamu
 - k) doložku, že účastníci jednání byli s obsahem záznamu seznámeni
 - l) podpisy všech zúčastněných

¹⁶⁾ Podle § 154 správního řádu platí příslušná ust. o zastupování (§35 o společném zmocněnci a společném zástupci) uvedená v hlavě III dílu I

¹⁷⁾ § 19 odst. 3 správního řádu

Článek 12

Postoupení stížnosti

- 1) Stížnost, jejíž vyřízení patří do působnosti jiného správního orgánu, odbor VaVV bezodkladně postoupí místně a věcně příslušnému správnímu orgánu a stěžovatele o této skutečnosti vyrozumí.
- 2) Ve vyrozumění se uvádí, kdy a kým byla stížnost podána, její stručný obsah, důvody, proč se správní orgán nepovažuje příslušným pro vyřízení této věci a důvody, které vedly k závěru, že správní orgán, kterému se věc postupuje, je v dané věci příslušným správním orgánem.
- 3) Za bezodkladné postoupení se považuje postoupení v nejbližší pracovní den poté, kdy se správní orgán dozvěděl o vlastní nepříslušnosti, maximálně však do 5 pracovních dnů.

Článek 13

Vyřizování stížností

- 1) Stížnosti prošetřují a vyřizují všechny útvary městského úřadu podle své věcné příslušnosti. Za správnost a včasnost vyřizování stížností odpovídají vedoucí zaměstnanci věcně příslušných útvarů. Stížnost nesmí vyřizovat útvary a zaměstnanci, proti kterým stížnost směřuje.
- 2) Způsob a lhůty vyřízení jednotlivých stížností stanoví starosta města.
- 3) Zjistí-li útvar, jemuž byla stížnost předána k vyřízení, že není věcně příslušný k jejímu vyřízení, předá stížnost jinému věcně příslušnému útvaru a o této skutečnosti bezodkladně informuje odbor VaVV (centrální evidenci).
- 4) Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení. Tuto lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v průběhu vyřizování stížnosti zajistit podklady potřebné pro její vyřízení. O prodloužení lhůty rozhodne starosta na základě písemně odůvodněné žádosti podané věcně příslušným útvarem a stěžovatele o této skutečnosti včetně uvedení důvodů, na jejichž základě je lhůta prodlužována písemně informuje. Žádost o prodloužení lhůty podává věcně příslušný útvar v dostatečném předstihu před uplynutím 60 denní lhůty, min. však 7 dní před jejím vypršením.
- 5) Při prošetřování stížností se věcně příslušný útvar řídí zásadami dokazování, upravenými správním řádem¹⁸⁾. To znamená, že zpravidla je k obsahu stížností vyslechnut i ten, proti němuž stížnost směřuje, popřípadě je o ní vyrozuměn. Tato osoba má v řízení o stížnosti postavení dotčené osoby¹⁹⁾. Pokud je nutné doplnit stížnost, lze stěžovatele vyslechnout, případně předvolat²⁰⁾, nelze jej však předvést. V předvolání je stěžovatele nutno upozornit, že jeho nedostatečná součinnost může vést k odložení stížnosti. Je-li stížnost z důvodu neposkytnutí součinnosti stěžovatelem odložena, musí být o této skutečnosti stěžovatel písemně informován.
- 6) Uložení pořádkové pokuty²¹⁾ je vyloučeno.

¹⁸⁾ § 51 správního řádu

¹⁹⁾ §§ 7 a 24 správního řádu

²⁰⁾ § 59 správního řádu

²¹⁾ § 62 odst. 1 písm.a) správního řádu

- 7) O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn ve lhůtě dle odst. 4 a informován, zda stížnost byla shledána důvodnou, částečně důvodnou nebo nedůvodnou.
V odůvodnění musí být uvedeno vypořádání veškerých bodů stížnosti nebo námitek stěžovatele. V případě neuznání jednotlivých bodů stížnosti nebo námitek stěžovatele, je nutno uvést důkazy, kterými byla tato tvrzení vyvrácena, a úvahy, které vedly k jejich vyhodnocení.
- 8) Je-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je věcně příslušný útvar povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. Požádá-li stěžovatel ve stížnosti nebo v průběhu jejího vyřizování o sdělení výsledků šetření a opatření přijatých k nápravě, musí mu být výsledky šetření, jakož i přijatá opatření k nápravě sdělena písemně.
- 9) Vyrozumění o vyřízení stížnosti podepisuje příslušný vedoucí zaměstnanec.
- 10) O výsledku vyřízení stížnosti informuje věcně příslušný útvar rovněž osobu, proti níž stížnost směřovala, pokud o to tato požádá.
- 11) Za den rozhodující pro vyřízení stížnosti se považuje den, ve kterém se sdělení podle odst. 7 předá k doručení nebo ústně oznámí. Po vyřízení stížnosti je věcně příslušný útvar povinen předat kompletní spisový materiál do centrální evidence.
- 12) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, má právo a může požádat o přešetření způsobu vyřízení stížnosti nadřízený správní orgán, tj. Krajský úřad Ústeckého kraje.
- 13) Jestliže vyrozumění (vyjádření, osvědčení nebo sdělení v něm) má vady, které lze opravit, aniž tím bude způsobena újma některé z dotčených osob, útvar, který jej vyhotovil, jej opraví usnesením, které pouze zaznamená do spisu (viz § 156 odst. 1 správního řádu). Vyjádření, osvědčení nebo sdělení, které je v rozporu s právními předpisy a které nelze opravit podle odst. 1, útvar, který jej vyhotovil, zruší usnesením (§ 156 odst. 2 správního řádu).

Článek 14

Přijímání a vyřizování opakovaných stížností

- 1) Postup přijetí a vyřízení opakované stížnosti je obdobný s postupem stanoveným těmito pravidly pro příjem a vyřizování stížností – viz články 11 a 13.
- 2) Pokud byla opakovaná stížnost shledána nedůvodnou a při vyřízení prvotní stížnosti nebyl shledán důvod k opatření, věcně příslušný útvar stěžovatele výslovně upozorní, že každé další podání nebo stížnost v téže věci, které nebude obsahovat nové skutečnosti v době šetření neznámé, bude bez dalšího šetření odloženo, aniž by o tom byl stěžovatel vyrozuměn. Taková další podání jsou vkládána do spisu souvisejícího s opakovanou stížností bez dalšího opatření s poznámkou, že nové skutečnosti neobsahují.

ČÁST ČTVRTÁ OSTATNÍ PODÁNÍ A PODNĚTY

Článek 15

Příjem ostatních podání a podnětů

- 1) Přijímat ostatní podání jsou povinny všechny útvary správního orgánu. Tím nejsou dotčeny povinnosti vyplývající se „spisového a skartačního řádu“. Pokud takovéto podání nebo podnět přijal jiný útvar než správní odbor, je povinen tyto bezodkladně předat do podatelny a ta pak starostce města. Poté jsou ostatní podání a podněty předány odboru VaVV (centrální evidence) k zaevidování a k určení postupu pro jejich vyřízení. Jsou přijímány každý pracovní den po celou pracovní dobu.
- 2) Pro přijímání ostatních podání a podnětů platí obdobně článek 11 těchto pravidel.

Článek 16

Postoupení ostatních podání a podnětů

- 1) Ostatní podání a podněty, jejichž vyřízení patří do působnosti jiného správního orgánu nebo jiného subjektu, postoupí odbor VaVV bezodkladně k vyřízení tomuto orgánu nebo subjektu. Při postoupení uvede, kdy a kým bylo ostatní podání nebo podnět zaslány, jeho stručný obsah, důvody, proč se správní orgán považuje za nepřislušný pro vyřízení této věci a důvody, které vedly k závěru, že správní orgán nebo subjekt, kterému se věc postupuje, je v této věci příslušným správním orgánem. Za bezodkladné postoupení se považuje postoupení v nejbližší pracovní den poté, kdy se zaměstnanec odboru VaVV pověřený vedením centrální evidence dozvěděl o vlastní nepřislušnosti, max. však do 5 pracovních dnů.
- 2) Je-li známa totožnost a doručovací adresa²²⁾ podatele ostatního podání nebo podnětu, jehož vyřízení patří do působnosti jiného správního orgánu nebo jiného subjektu, je odbor VaVV povinen písemně informovat podatele o jeho postoupení. V tomto vyrozumění musí být uvedeny skutečnosti podle odst. 1 věty druhé.
- 3) Bylo-li ostatní podání nebo podnět doručen elektronicky, lze vyrozumění podle odst. 2 odeslat elektronicky.

Článek 17

Vyřizování ostatních podání a podnětů

- 1) Způsob a lhůty pro vyřízení ostatních podání stanoví starosta.
- 2) Ostatní podání a podněty vyřizují věcně příslušné útvary. Za správnost a včasnost vyřizování ostatních podání a podnětů odpovídá vedoucí věcně příslušného útvaru. Zjistí-li útvar, jemuž bylo ostatní podání nebo podnět předán k vyřízení, že není věcně příslušný k jejich vyřízení, postupuje podle čl. 13 odst. 3 těchto pravidel.
- 3) Ostatní podání a podněty musí být vyřízeny ve lhůtě do 30 dnů od doručení, nestanoví-li starosta lhůtu kratší.
- 4) Není-li možno ostatní podání nebo podnět vyřídit ve stanovené třicetidenní lhůtě, je věcně příslušný útvar povinen o této skutečnosti informovat odbor VaVV a pokud je známa totožnost a doručovací adresa²²⁾ podatele, současně jej písemně vyrozumět o prodloužení lhůty k vyřízení podání. Ve vyrozumění musí být podatel informován o důvodech prodloužení lhůty k vyřízení jeho podání nebo podnětu. Kopii vyrozumění

²²⁾ § 19 odst. 3 správního řádu

zašle věcně příslušný útvar na vědomí odboru VaVV. V případě vyrozumění zasílaného podateli elektronicky zašle věcně příslušný útvar kopii elektronického vyrozumění na vědomí odboru VaVV.

- 5) Je-li známa totožnost a doručovací adresa podatele ostatního podání nebo podnětu, informuje ho věcně příslušný útvar písemně o postupu při vyřizování jeho podání ²³⁾.
- 6) Bylo-li ostatní podání nebo podnět doručen elektronicky, lze vyrozumění podle odst. 4 a 5 odeslat elektronicky. Pokud je vyrozumění podle odst. 4 a 5 odesíláno věcně příslušným útvarem, musí být jeho kopie zaslána bezprostředně na vědomí odboru VaVV.
- 7) Po vyřízení ostatního podání nebo podnětu je věcně příslušný útvar povinen předat kompletní spisový materiál do centrální evidence.
- 8) Pro ostatní podání a podněty zaslané správním orgánem na vědomí nebo využití neplatí odst. 3 až 7.

Článek 18

Anonymní podání

- 1) Ostatní podání, která neobsahují dostatek údajů potřebných k identifikaci jejich podatele (dále jen „anonymní podání“) se evidují v souladu s články 22 a 23 těchto pravidel. Postupují se a vyřizují pouze v případě, že obsahují konkrétní a šetřitelné údaje.
- 2) Při postupování a vyřizování anonymních podání a podnětů se použije ustanovení článků 14 a 15 těchto pravidel obdobně.
- 3) Ostatní anonymní podání nejsou prošetřována a odkládají se. O odložení rozhoduje starosta.

Článek 19

Přešetření způsobu vyřízení ostatních podání a podnětů

Má-li podatel ostatního podání nebo podnětu za to, že nebyl řádně vyřízen, má právo požádat o přešetření způsobu jeho vyřízení. Pro postup vyřízení takového podání či podnětu platí čl. 14 těchto pravidel.

ČÁST PÁTÁ

EVIDENCE A ROZBOROVÁ ČINNOST

Článek 20

Centrální evidence

- 1) Centrální evidenci petic, stížností, ostatních podání a podnětů vede odbor VaVV.
- 2) Centrální evidence musí být vedena tak, aby poskytovala údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených petic, stížností, ostatních podání a podnětů a umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti jejich vyřízení.
- 3) Centrální evidence je vedena v písemné podobě a musí obsahovat
 - a) datum přijetí podání
 - b) číslo jednací
 - c) způsob doručení podání
 - d) druh podání, tj. jedná-li se o stížnost, petici, ostatní podání nebo podnět
 - e) jméno, příjmení, adresu (popř. obchodní firmu a sídlo) podatele nebo stěžovatele, včetně elektronické adresy, je-li uvedena

²³⁾ Podpůrně § 42 správního řádu

- f) předmět podání
 - g) proti komu podání směřuje
 - h) označení útvaru, kterému bylo podání postoupeno k vyřízení
 - i) lhůtu pro vyřízení podání
 - j) jedná-li se o stížnost, označení, zda je důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná
 - k) jedná-li se o důvodnou nebo částečně důvodnou stížnost také opatření k nápravě zjištěných nedostatků
 - l) způsob a datum vyřízení
 - m) jedná-li se o důvodnou nebo částečně důvodnou stížnost, výsledek kontroly splnění opatření přijatých k nápravě zjištěných nedostatků
- 4) Odbor VaVV – centrální evidence po vyřízení petice, stížnosti, ostatního podání nebo podnětu ukládá spisový materiál odděleně od ostatních spisů.
 - 5) Ukládací lhůta spisu je 5 let a počíná běžet od počátku kalendářního roku následujícího po roce, v němž byla petice, stížnost, ostatní podání nebo podnět vyřízena nebo v případě věcné nepříslušnosti postoupena.

Článek 21

Rozborová činnost

- 1) Roční souhrnnou informaci o přijatých a vyřízených peticích, stížnostech, ostatních podáních nebo podnětech předkládá odbor VaVV Radě města Lom.
- 2) Informace podle odstavce 1 za uplynulý kalendářní rok musí být předložena do konce měsíce března následujícího kalendářního roku.
- 3) Informace podle odstavce 1 musí obsahovat
 - a) přehled o počtu přijatých a vyřízených petic, stížností, ostatních podání nebo podnětů v příslušném kalendářním roce
 - b) stručný popis důvodných a částečně důvodných stížností, včetně opatření přijatých k nápravě zjištěných nedostatků
 - c) popis oblastí, kterých se petice, stížnost, ostatní podání nebo podněty týkaly
 - d) srovnání vývoje počtu petic, stížností, ostatních podání nebo podnětů za příslušný kalendářní rok s počtem těchto podání přijatých a vyřizovaných v předchozím roce.

ČÁST ŠESTÁ

USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ

Článek 22

Kontrola

- 1) Kontrolu dodržování těchto pravidel vykonává starosta.
- 2) Kontrolu přijímání a vyřizování petic, stížností, ostatních podání nebo podnětů na útvarech, dodržování lhůt, přijímání opatření k odstranění zjištěných nedostatků a jejich plnění, zajišťují průběžně vedoucí příslušných útvarů.
- 3) V případech oprávněných nebo částečně oprávněných petic, stížností, ostatních podání nebo podnětů jsou vedoucí zaměstnanci povinni v rámci své pravomoci přijímat účinná opatření k nápravě zjištěných nedostatků, včetně vyvození odpovědnosti vůči zaměstnancům, kteří nedostatky zavinili a osobně nebo prostřednictvím podřízených útvarů kontrolovat, jak byla opatření k nápravě splněna. Opatření musí být konkrétní a musí obsahovat termín splnění.

- 4) Provádí-li kontrolu vyřizování petic a stížností příslušný vnější kontrolní orgán, jsou útvary povinny poskytovat tomuto orgánu nezbytnou součinnost, podávat potřebná vysvětlení a v případě zjištění nedostatků přijímat účinná opatření k nápravě zjištěných nedostatků.

Článek 23

Přechodná a závěrečná ustanovení

- 1) Pro postup při vyřizování petic, stížností, ostatních podání nebo podnětů, které byly doručeny před účinností této směrnice, platí do doby jejich vyřízení „Směrnice pro přijímání a vyřizování stížností“, stanovená usnesením Rady města Lom ze dne 24.01.2007.
- 2) Těmito pravidly se zrušují „Směrnice pro přijímání a vyřizování stížností“, stanovená usnesením Rady města Lom ze dne 24.01.2007.
- 3) Tato pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance správního orgánu.
- 4) Tato pravidla byla stanovena Radou města Lom, usn.č.219/2011, ze dne 15.04.2011 .
- 5) Tato pravidla nabývají účinnosti dnem schválení.

V Lomu dne: 15.04.2011

.....
Pavel Barák
místostarosta

.....
Bc.Kateřina Schwarzová
starostka



POTVRZENÍ PŘIJETÍ STÍŽNOSTI

M ě s t o L o m – odbor Vavv

Lom, nám.Republiky 13, tel. 476769860, e-mail: podatelna@mesto-lom.cz

Adresa stěžovatele

V Lomu dne:

Čj.:

Vyřizuje:

Doporučeně

Věc: **Potvrzení přijetí stížnosti**

Potvrzujeme příjem Vaší stížnosti *na postup* *ve věci porušení*
..... *předpisů při*, která byla doručena dne
..... a zaevidována pod čj.

O výsledku šetření budete informován věcně příslušným odborem ve lhůtě nejpozději
do 60 dnů ode dne jejího doručení.

S pozdravem

.....
podpis pracovníka, který vede
centrální evidenci stížností a razítko

EVIDENČNÍHO LIST PODÁNÍ NEBO STÍŽNOSTI

M ě s t o L o m – odbor VaVV

STÍŽNOST* OSTATNÍ PODÁNÍ* PODNĚT*
OPAKOVANÁ/Ý STÍŽNOST* OSTATNÍ PODÁNÍ* PODNĚT*

Čj.:

Lhůta pro vyřízení:

Podáno: ústně * - písemně* dne

Podatel* - stěžovatel*: Jméno a příjmení

Datum narození

Místo trvalého pobytu

Adresa pro doručování

V příp. elektronického podání: poskytovatel certifikačních služeb

Věc (předmět podání):

Proti komu směřuje:

Co se navrhuje:

Výsledek posouzení podle věcného obsahu:

Na základě výše uvedeného výsledku posouzení podání podle věcného obsahu se
 písemnost postupuje věcně příslušnému(název útvaru) k přímému
 vyřízení nejpozději do stanovené lhůty.

V Lomu dne

podpis oprávn. osoby

Vyhodnocení:

Provedeným šetřením byla/o stížnost* ostatní podání* shledána/o

důvodnou/ným*

částečně důvodnou/ným*

nedůvodnou/ným*

Opatření k nápravě zjištěného nedostatku:

Způsob a datum vyřízení:

Odpověď odeslána dne doporučeně*- elektronicky*

podpis odpovědné osoby

* nehodící se škrtněte

ZÁZNAM O ÚSTNÍM PŘIJETÍ STÍŽNOSTI NEBO OSTATNÍHO PODÁNÍ

M ě s t o L o m

Lom, nám.Republiky 13, tel. 476769860, e-mail: podatelna@mesto-lom.cz

V Lomu dne:

Čj.:

Z á z n a m

o ústním přijetí

stížnosti*, ostatního podání*, podnětu k zahájení řízení z moci úřední*

Přijetí se uskutečnilo dne od hod. v kanceláři č.

Stěžovatel*, podatel*: jméno a příjmení:

datum narození:

místo trvalého pobytu:

ověřeno dle OP č., vydaného kým dne

adresa pro doručování (pokud není shodná s bydlištěm):

.....

Zmocněný zástupce

stěžovatele* podatele*: jméno a příjmení:

plná moc:

adresa pro doručování:

totožnost ověřena dle OP č., vydaného kým dne

Za Město Lom:

Obsah ústního podání:

Navrhuji:

Jednání bylo ukončeno téhož dne v hod.

Záznam byl před podpisem hlasitě přečten. Byl vyhotoven v výtiscích s platností originálu – jeden pro, druhý pro potřeby Města Lom odboru, třetí pro

Stěžovatel* podatel* zástupce* prohlašují, že vůči obsahu záznamu nemají žádné námitky.

Správnost výše uvedeného a převzetí záznamu potvrzují svým podpisem všichni jednání zúčastnění.

Podpisy:

.....

PETICE

Adresát

.....

Text petice

.....

.....

Jméno, příjmení, bydliště toho, kdo petici podává, jeho podpis.

Podává-li petici **petiční výbor**, musí být uvedena **jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat** (občan musí být starší 18 let).

Pokud budou na petici shromažďovány podpisy občanů na tzv. podpisových arších, ***musí každý podpisový arch dále obsahovat:***

- Jméno a příjmení občana
- Bydliště občana
- Podpis občana

USNESENÍ O POSTOUPENÍ PODÁNÍ

M ě s t o L o m – odbor VaVV

Lom, nám.Republiky 13, tel.:476769860, email: podatelna@mesto-lom.cz

V Lomu dne.

Čj.:

U S N E S E N Í

Město Lom – odbor VaVV MěÚ Lom se usnesl takto:

Podle ust. § 12 zák.č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších platných právních předpisů (dále jen „správní řád“), se podání, týkající se

.....
postupuje věcně* místně* věcně a místně* příslušnému správnímu orgánu

O d ů v o d n ě n í :

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

Poučení: Proti tomuto usnesení se podle ust. § 76 správního řádu nelze odvolat.

podpis vedoucího odboru

otisk úředního razítka

Pzn: toto usnesení se poznamená do spisu. Podatele je třeba o postoupení věci vyrozumět.

USNESENÍ O PROVEDENÍ JINÝCH OPRAV - § 18 odst. 6 SŘ

M ě s t o L o m – odbor VaVV

Lom, nám.Republiky 13, tel. 476860, e-mail: podatelna@mesto.lom.cz

V Lomu dne:

Čj.:

U S N E S E N Í

Město Lom – odbor VaVV MěÚ Lom ,
se usnesl takto:

Podle ust. § 18 odst. 6 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších platných právních předpisů (dále jen „správní řád“), se provádí *oprava protokolu o čj. ze dne*

Podle § 154 správního řádu se provádí oprava vyjádření* sdělení* osvědčení* ve věci čj. ze dne
týkající se tak, že tato část po opravě zní:

„.....“
.....“

O d ů v o d n ě n í :

(Objasnit důvod, proč byla provedena oprava protokolu, vyjádření, sdělení, osvědčení, která není zřejmou nesprávností ve smyslu § 18 odst. 5 správního řádu – např. upřesnění nejednoznačných nebo nesrozumitelných formulací.)

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

podpis.....

(jméno, příjmení, funkce oprávněné úřední osoby)

(otisk úředního razítka)

Toto usnesení se poznamená do spisu. Podatele je třeba o opravě vyrozumět.