

Směrnice č. 1/2005

Rady města Žďáru nad Sázavou,

kteřou se stanovují pravidla pro vyřizování stížností a peticí

Rada města Žďár nad Sázavou schválila dne 20.6.2005 dle § 102 odst. 2 písm. b) a n) zákona č.128/2000 Sb., o obcích, a na základě ustanovení zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, tento vnitřní předpis města Žďár nad Sázavou, dále jen směrnice :

ČÁST PRVNÍ

Obecná ustanovení

1. Předmět směrnice

Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti Městského úřadu Žďár nad Sázavou (dále jen MěÚ), jeho organizačních jednotek (odborné a oddělení úřadu), zaměstnancům města Žďár nad Sázavou zařazených do MěÚ nebo do některé organizační složky města Žďár nad Sázavou, strážníkům městské policie, dále jen "zaměstnanci" při přijímání, evidenci a vyřizování stížností, a peticí.

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 v chování jeho pracovníků, a upozorňuje na nedostatky v samosprávné činnosti města.
2. Oznámení jsou upozornění občanů na různé závady a nedostatky, jejichž odstranění je v obecném zájmu.
3. Podněty jsou návrhy a připomínky občanů na účelnější a hospodárnější řešení určité otázky nebo úkolů, podávané v obecném zájmu.
4. Stížností, oznámení a podněty je nutno posuzovat z hlediska jejich obsahu. Název podání není rozhodující.
5. Za stížnost se nepovažují podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, trestního řízení, podnětem k zahájení správního řízení, podáním v probíhajícím správním řízení, případně řádným či mimořádným opravným prostředkem ve správním řízení apod.
6. Petice je písemné podání obsahující žádosti, návrhy nebo stížnosti, jimž se fyzické nebo právnické osoby obracejí na zastupitelstvo města, radu města, výbory a komise ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu, jehož řešení spadá do pravomoci a působnosti těchto orgánů.. 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 považováno dle obsahu za stížnost, případně návrh nebo podnět, a takto bude i vyřízena v souladu s částí druhou této směrnice.

ČÁST DRUHÁ

Stížnosti

1. Přijímání stížností (podání)

1. Stížnost je možno podat písemně, v elektronické podobě, telefonicky nebo ústně.
2. Písemnou stížnost je možné podat osobně na podatelnu MěÚ v pracovní dny ve stanovené pracovní době nebo zaslat poštou na adresu MěÚ. Z písemné stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho se týká.
3. Stížnost v elektronické podobě je možné zaslat na adresu meu@zdarns.cz. V případě pochybností o věrohodnosti stížnosti bude stěžovatel vyzván k jejímu dodatečnému potvrzení svým podpisem. Z obdržené stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho se týká.
4. Ústní stížnost lze podat ve stanovené pracovní době. Ústní stížnosti přijímají a se stěžovateli jednají:
 - a. starosta města,
 - b. místostarosta
 - c. tajemník MěÚ
 - d. v mezích věcné působnosti vedoucí odborů či oddělení MěÚ, jejich zástupci,
 - e. pověření zaměstnanci.
5. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při jejím podání se sepíše, pokud o to stěžovatel požádá, úřední záznam, jinak se stěžovateli doporučí, aby podání učinil písemně nebo v elektronické podobě. Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum jejího podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele. Stěžovatel obdrží kopii záznamu. Není-li pracovník MěÚ, jemuž byla ústní stížnost přednesena zároveň příjemcem této stížnosti je povinen ji postoupit příslušnému odboru MěÚ. O tomto postupu vyrozumí oddělení finanční kontroly a interního auditu.
6. Anonymní stížnosti se v zásadě nevyřizují a neevidují, nerozhodne-li v konkrétním případě vedoucí příslušného odboru MěÚ, tajemník MěÚ nebo starosta města jinak.
7. Stížnosti, které nenáleží do působnosti orgánů města Žďár nad Sázavou se postoupí příslušnému orgánu do pěti pracovních dnů od jejich obdržení a stěžovatel se o tom vyrozumí. Originál stížnosti i stejnopis odpovědi budou předány na oddělení finanční kontroly a interního auditu nejpozději do 5 dnů od vyřízení.
8. 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.

2. Vyřizování stížností

1. Nerozhodne-li starosta města nebo tajemník MěÚ v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnost, která směřuje proti
 - a. pracovníkovi odboru či samostatného oddělení MěÚ, jeho vedoucí,
 - b. strážníkovi Městské policie Žďár nad Sázavou, strážník pověřený vedením Městské policie Žďár nad Sázavou,
 - c. vedoucímu odboru nebo samostatného oddělení MěÚ, tajemník MěÚ,
 - d. některému odboru MěÚ jako celku, tajemník MěÚ,

- e. pracovníkovi organizační složky města, vedoucí organizační složky a tajemník MěÚ,
 - f. MěÚ jako celku, tajemníkovi MěÚ nebo strážníkovi pověřenému vedením Městské policie Žďár nad Sázavou, starosta města,
2. Příjemcem stížnosti adresované radě města je starosta nebo místostarostka města
 3. Příjemcem stížnosti adresované zastupitelstvu města je starosta města
 4. Příjemcem stížnosti na ředitele nebo vedoucího právnické osoby zřízené městem je starosta města
 5. Stížnosti, které se týkají skutečností mimo MěÚ a osob mimo osoby uvedené v odstavci 1 vyřizuje ten odbor MěÚ, do jehož věcné působnosti daná záležitost podle organizačního řádu patří. Tento je oprávněn činit opatření směřující k prověření a vyřízení takovéto stížnosti. V případě pochybností rozhodne tajemník MěÚ.
 6. Základní pravidla pro vyřizování stížností:
 - a. Vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost.
 - b. Předávat stížnost k vyřízení odborům MěÚ nebo osobám proti kterým stížnost směřuje je nepřípustné. Jmenovaní se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit.
 - c. Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
 7. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis. Ten musí obsahovat popis průběhu a výsledku jednání, dále doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu i s uvedením důvodu. Postačí-li zápis stěžovateli jako doklad o vyřízení stížnosti, uvede tuto skutečnost pracovník vyřizující stížnost v zápise s tím, že stěžovatel nežádá další písemnou odpověď. Jeden výtisk zápisu se předá stěžovateli. V opačném případě se zápis stěžovateli nepředá, ale slouží pouze jako podklad MěÚ ke zpracování písemné odpovědi.
 8. 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 neodůvodněnou (neoprávněnou), byla postoupena či odložena a stěžovatel o tom byl písemně vyrozuměn.
 9. V případech opakovaných a oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stejného druhu týkajících se fungování města Žďár nad Sázavou a jeho orgánů, je nutno stanovit opatření k nápravě zjištěných nedostatků ve věci samé i z hlediska prevence. Za stanovení opatření odpovídají pracovníci, kteří stížnost vyřizují podle odstavce 1.
 10. Opakuje-li stěžovatel již prošetřenou stížnost aniž by uváděl nové skutečnosti, je možno jeho podání odložit bez odpovědi poté, co bude ověřeno, že původní stížnost byla řádně prošetřena a vyřízena. O odložení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.

3. Lhůty

1. Stížnosti se vyřizují ve lhůtě do 15 dnů. Stížnost, kterou nelze vyřídit do 15 dnů ode dne jejího obdržení musí být vyřízena nejdéle do 30 dnů od jejího obdržení. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, přičemž o prodloužení uvedené lhůty rozhoduje starosta města. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti písemně informován.
2. Dodržování lhůt sleduje oddělení finanční kontroly a interního auditu. V případě, že příslušná lhůta není dodržena, upozorní na tuto skutečnost osobu odpovědnou za vyřízení stížnosti a tajemníka MěÚ, příp. starostu.

4. Evidence stížností

1. Evidují se pouze písemné stížnosti, stížnosti v elektronické podobě a stížnosti, o nichž byl sepsán úřední záznam.
2. Evidenci stížností vede oddělení finanční kontroly a interního auditu. Evidence obsahuje následující údaje a doklady: Datum podání stížnosti, jméno, příjmení a bydliště stěžovatele, předmět stížnosti, označení osob či pracoviště vyřizující stížnost, datum vyřízení stížnosti, výsledek vyřízení stížnosti - oprávněná, neoprávněná, částečně oprávněná, odložená, kopii stížnosti a zprávu o jejím vyřízení.
3. Každý příjemce je povinen přijatou stížnost, popřípadě podání předat v originálu na oddělení finanční kontroly a interního auditu.
4. Pracoviště nebo osoba, která stížnost vyřizuje vede vlastní evidenci v souladu se spisovým řádem.
5. Stejnopis odpovědi o vyřízení stížnosti včetně všech dalších souvisejících písemností příjemce předá oddělení finanční kontroly a interního auditu do 5 dnů ode dne jejího vyřízení, postoupení mimo MěÚ nebo odložení stížnosti.

ČÁST TŘETÍ

Petice

1. 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 Žďár nad Sázavou.

2 . Náležitosti petice

1. Petice musí být písemná a musí pod ní být 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 petičního výboru v této věci zastupovat.
2. Podpisové archy musí obsahovat text petice. Pokud ho neobsahují musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena. Na podpisových arších dále musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho kdo petici sestavil nebo jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn zastupovat členy petičního výboru.
3. K podpisu pod petici musí občan připojit své jméno, příjmení a bydliště.

3. Přijímání peticí

1. Petici je možno podat osobně na podatelnu MěÚ v pracovní den ve stanovené pracovní době nebo zaslat poštou na adresu MěÚ.

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, místostarostka, příslušný vedoucí odboru.
3. Přijímání peticí na MěÚ je vždy spojeno se zaevidováním do centrální evidence "stížností a peticí", kterou zajišťuje oddělení finanční kontroly a interního auditu. Obdobně je evidována i petice, kterou osobně převeze kterýkoliv pracovník MěÚ. Po jejím zaevidování je bezprostředně předána vedoucí právního odboru MěÚ, která posoudí formální náležitosti petice stanovené zákonem č. 85/1990 Sb. a navrhne postup jejího dalšího vyřízení.
4. Má-li petice formální nedostatky, vedoucí právního odboru MěÚ vyzve písemně toho, kdo petici podal, k jejich odstranění a stanoví proto přiměřenou lhůtu.
5. Je-li petice svým obsahem v rozporu se zákonem o právu petičním zejména ustanovení §1 odstavec 4, pak po dohodě se starostou města, odmítne MěÚ její přijetí a uvědomí písemně toho, kdo petici podal.
6. Vedoucí oddělení finanční kontroly a interního auditu MěÚ neprodleně informuje o každé přijaté petici starostu města a tajemníka MěÚ.
7. Nepatří-li věc do působnosti orgánů města, pak vedoucí právního odboru MěÚ po dohodě se starostou města petici do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení postoupí příslušnému orgánu a uvědomí písemně toho, kdo petici podal.

4. Projednávání a vyřizování peticí

1. Petice projednává a vyřizuje, případně zabezpečuje jejich vyřízení Rada města Žďár nad Sázavou.
2. Starosta města rozhoduje, který odbor MěÚ případně který pracovník připraví podklady pro projednání a vyřízení petice na schůzi Rady města Žďár nad Sázavou.
3. Vedoucí odboru MěÚ, který petici věcně vyřizuje, je povinen osobně se obsahem petice zabývat a nejpozději do 15-ti dnů připravit návrh písemné odpovědi s tím, že do 30-ti dnů bude odpověď zaslána tomu, kdo ji podal, nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru.
4. Odpověď musí obsahovat stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Odpověď musí být konzultována se starostou města, místostarostou města a projednána na nejbližším zasedání rady města.
5. Odpověď vždy podepisuje starosta města v souladu s usnesením rady města.
6. Petice se považuje za vyřízenou, jakmile je po jejím posouzení a projednání přijato k jejímu obsahu stanovisko, případně přijato opatření a je zaslána odpověď tomu, kdo petici podal. Kopie této odpovědi je předána k zaevidování na oddělení finanční kontroly a interního auditu nejpozději do 5 dnů od vyřízení petice.

5. Evidence peticí

Evidují se všechny podané petice; evidenci peticí vede oddělení finanční kontroly a interního auditu MěÚ. Evidence obsahuje následující údaje a doklady: datum podání petice, jméno, příjmení a bydliště (název a sídlo) petenta nebo zástupce petičního výboru, předmět petice, datum vyřízení petice, způsob vyřízení petice (odkaz na usnesení rady města), kopii petice a kopii odpovědi na petici.

Část čtvrtá

Závěrečná a společná ustanovení

1. Souhrnnou zprávu o stížnostech a peticích za předchozí kalendářní rok zpracuje oddělení finanční kontroly a interního auditu nejpozději do konce 1. čtvrtletí následujícího roku. Tuto zprávu předloží radě města.
2. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. července 2005. Opatření rady města k přijímání a vyřizování podání občanů adresovaných MěÚ nebo orgánům města Žďár nad Sázavou a Opatření rady města upravující postup v přijímání, projednávání a vyřizování peticí adresovaných MěÚ nebo orgánům města Žďár nad Sázavou schválené Radou města Žďár nad Sázavou dne 13. listopadu 2000 se tímto dnem ruší.

Ve Žďáře nad Sázavou dne 14. června 2005

Mgr. Jaromír Brychta

starosta města

Ing. Dagmar Zvěřinová

místostarostka města