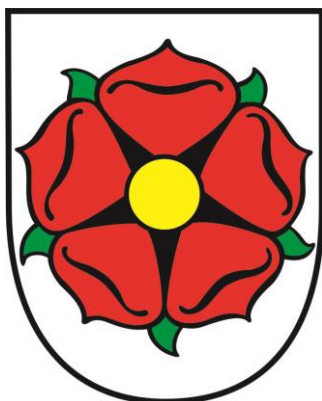


# Město Sedlčany



## **PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ**

**(předpis města Sedlčany č. RM 1/2018)**

## **Společná úvodní ustanovení, procesní záležitosti**

### **Základní právní rámec tohoto předpisu města Sedlčany**

Tento předpis je vydáván městem Sedlčany v rámci kompetencí založených příslušnými ustanoveními zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, přičemž se jedná o výhradní kompetence rady, jako výkonného orgánu samosprávy. Předpis je vydáván pod označením „Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností“ (v textu dále též obecně „předpis“, případně „Pravidla“).

Dalšími užitými zákony, které se uvedené a řešené problematiky dotýkají, jsou zejména:

- zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním,
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Tato Pravidla, upravující postupy pro přijímání a vyřizování petic a stížností, byla vydána rozhodnutím Rady města Sedlčany (uvedeno níže), a to na základě kompetence právně založené ustanovením § 102 odst. 2 písm. 1) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Podle uvedeného ustanovení je radě obce vyhrazeno stanovit pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

Důvodem pro stanovení Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností je zajištění jednotného a transparentního postupu pro přijímání, projednávání a vyřizování petic a stížností, které patří do působnosti města Sedlčany nebo jeho orgánů.

Podávání a vyřizování petic je usměrněno a řídí se ustanoveními uvedenými v části I. pod názvem „PETICE“ a podávání a vyřizování stížností je usměrněno a řídí se podle ustanovení, která jsou definována částí II. pod názvem „STÍŽNOSTI“ těchto Pravidel. Obě části věcně spojuje pouze soubor společných ustanovení.

### **Rozsah platnosti (závaznosti)**

Tento předpis platí a je závazný pro všechny zaměstnance města Sedlčany, a to včetně organizačních složek města s dopadem na vrcholový orgán města Sedlčany, tj. Zastupitelstvo města Sedlčany. Pro účely těchto Pravidel se tímto rozumí zaměstnanci, kteří jsou zařazeni do organizační struktury Městského úřadu Sedlčany spolu se zaměstnanci organizačních složek zřízených městem Sedlčany, tj. v současné době Správa budov a zařízení města Sedlčany, Pečovatelská služba Sedlčany a v plném rozsahu se týká také zaměstnanců, kteří jsou zařazeni do Městské policie Sedlčany (strážníci, administrativní pracovníci). Tato Pravidla se týkají také všech, kteří podají petici nebo stížnost. Tyto osoby jsou povinny dodržovat legislativní předpisy, které právo petiční a právo na podání stížnosti zakládají, jako i těmito předpisy určený režim a podmínky právního prostředí, zejména zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním a zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Z tohoto důvodu bude tento předpis zveřejněn na www stránkách města Sedlčany a bude dostupný jak v recepci, podatelně, na sekretariátu Městského úřadu Sedlčany, tak u vedoucích jednotlivých Odborů (útvárů) města Sedlčany (organizační složky).

### **Věcný obsah (úvodní)**

Tento předpis upravuje způsob podání a vyřizování petic a stížností, jejich formu a obsah, a to včetně základních zákonných náležitostí. Dále upravuje lhůty pro vyřizování petic a stížností a informuje o skutečnostech a nedostacích, pro které nemusí být podaná petice či stížnost vyřízena a bude na ní pohlíženo jako na petici či stížnost, která nebyla nikdy podána. Dále předpis, a to ve specifických případech pro podané stížnosti dětí v oblasti systému sociálně-právní ochrany dětí zakládá kompetence pro přikládání instruktážních a obrazových příloh k tomuto předpisu vedoucímu Odboru sociálních věcí, vyhotovených na fundamentu praktických poznatků a zkušeností a rovněž

nových vědeckých poznatků, zjištěních, případně odborné pomoci, z oblasti školství, ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a psychologů. Tyto přílohy jsou především nástrojem pro podání stížnosti na zaměstnance zařazené na Úseku sociálně-právní ochrany dětí a mohou být do určité míry aplikovány i jako nástroj pro vyjádření stížnosti dětí na další řízením dotčené osoby. Tímto není dotčena vyhrazená kompetence Rady města Sedlčany podle zákona o obcích.

### Rejstřík použitých zkratk; cizích slov, terminologie:

Pořadové číslo	Použitá zkratka / pojem	Autenticita	Pojem / základní definice
1	EP	-	Evropský parlament
2	EZOP	-	Elektronické zpracování oběhu pošty
3	MěÚ Sedlčany	-	Městský úřad Sedlčany
4	odst.	-	odstavec v textu
5	pl.	-	plénum
6	popř.	-	popřípadě
7	příp.	-	případně
8	resp.	-	respektive
9	sankce	-	trest za porušení právních předpisů a tohoto předpisu
10	tj.	-	to jsou; to jest
11	ÚS	-	Ústavní soud České republiky

### Rozdělovník

Funkce	Identifikace zaměstnance	Podpis
Sekretariát; Úsek personální a interní kontroly	pí Alena Caltová	
vedoucí Turistického informačního střediska Sedlčany	pí Jana Špalová	
vedoucí Odboru sociálních věcí	Mgr. Věra Skálová	
vedoucí Odboru ekonomického	pí Jitka Kadlecová	
vedoucí Odboru investic	Ing. Tomáš Langer	
vedoucí Odboru majetku	p. Petr Kuthan	
vedoucí Odboru obecního živnostenského úřadu	p. Stanislav Stibor	
vedoucí Odboru životního prostředí	Ing. Vladimír Mrázek	
vedoucí Úseku školství a vedoucí Úseku památkové péče	pí Dana Čížková	
vedoucí Odboru krizového řízení	p. Jan Kundrlik	
vedoucí Odboru výstavby a územního plánování	pí Marie Vašáková	
vedoucí Odboru dopravy a silničního hospodářství	Bc. Jan Krutina	
vedoucí Odboru vnitřních věcí	Bc. Milena Barešová	
Úsek technické podpory	p. Martin Petržílka	
Komise pro projednávání přestupků	pí Marcela Janoušková	
Správa budov a zařízení města Sedlčany	p. Jaroslav Kolský	
Pečovatelská služba Sedlčany	pí Jana Máchová	
Městská policie Sedlčany	p. Petr Krch	

**Změny předpisu:**

Číslo změny	Číslo stránek	Popis změn

	Návrh zpracoval/a:	Jazyková korektura:	Upravila:	Schválil k postoupení na projednání RM:
Jméno, funkce:	p. Ondřej Mach	Ing. Helena Šeráková, asistentka 2, Sekretariát, Útvar vedení Městského úřadu Sedlčany	pí Alena Caltová, Úsek personální a interní kontroly	Ing. Vojtěch Hlaváček, tajemník Městského úřadu Sedlčany
Datum, podpis:				
Oponentura k návrhu předpisu		Datum		Podpis
pí Dana Čížková				
Mgr. Věra Skálová				
Mgr. Michaela Holcmanová				
pí Renata Vinařová				
Bc. Milena Barešová				

## Obsah

### Část I. – Petice

Článek 1 – Úvodní ustanovení a právní rámec .....	6
Článek 2 – Náležitosti petice .....	6
Článek 3 – Určení podacího a evidenčního místa petic .....	6
Článek 4 – Příjem a vyřizování petic .....	7
Článek 5 – Vady dokumentu .....	8
Článek 6 – Lhůty .....	8

### Část II. – Stížnosti

Článek 7 – Úvodní ustanovení .....	9
Článek 8 – Vymezení některých pojmů .....	9
Článek 9 – Podávání a přijímání stížností .....	10
Článek 10 – Evidence stížností .....	11
Článek 11 – Vyřizující orgány a lhůty .....	12
Článek 12 – Vyřizování stížností .....	13
Článek 13 – Kontrola stavu vyřizování stížností .....	14
Článek 14 – Společná a závěrečná ustanovení .....	14
Článek 15 – Společná přechodná a zrušovací ustanovení .....	15
Článek 16 – Platnost a účinnost .....	15

### Příloha č.1:

Záznam o ústním podání podle Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností

## **Část I PETICE**

### **Článek 1**

#### **Úvodní ustanovení a právní rámec**

1. Petice je takové podání, kterým se občané (fyzické osoby) obracejí na orgány města Sedlčany (dále jen „orgány města“), tj. Zastupitelstvo města Sedlčany, Radu města Sedlčany, starostu města, případně místostarostu města a Městský úřad Sedlčany, ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti výše uvedených orgánů. Při vyřizování petic se postupuje podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění (dále jen „petiční zákon“). Právnícké osoby mohou právo petiční vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.

2. Petici se nesmí zasahovat do nezávislosti soudu, nesmí vyzývat k porušování Ústavy, základních ústavních, demokratických a evropských principů, Listiny základních práv a svobod a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti.

3. Petici jsou orgány města Sedlčany povinny přijmout. Z práva podat petici však neplyne subjektivní právo na to, aby petici bylo obsahově vyhověno (rozhodnutí pl. ÚS č. 21/94 ze dne 23. června 1994).

### **Článek 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. Nutné je podat originál petice, příp. její úředně ověřenou kopii.

2. Občan, který petici podpoří, uvede na podpisový arch jméno, příjmení, bydliště a svůj podpis. Pokud podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena, dále na nich musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici sestavil nebo jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.

### **Článek 3**

#### **Určení podacího a evidenčního místa petic**

1. Podacím místem pro podání petice je podatelna Městského úřadu Sedlčany, sekretariát MěÚ Sedlčany, případně lze petici podat prostřednictvím datové schránky města Sedlčany.

2. Evidenčním místem petic (dále též „centrální evidenční místo“) je Městský úřad Sedlčany, Odbor vnitřních věcí, Úsek služeb a informací (k tomu kompetentní referent).

3. Petici lze zaslat na MěÚ Sedlčany prostřednictvím datové schránky města Sedlčany, pokud tomu nebrání povaha dokumentu, jak již bylo částečně uvedeno výše, dále pokud není dokument doručován

na místě, a zpravidla pokud má původce petice zpřístupněnu svou datovou schránku nebo s využitím služeb, poskytovaných třetími osobami.

4. Dokument (petice) doručený prostřednictvím datové schránky nemusí obsahovat zaručený elektronický podpis u fyzické osoby (podávajícího), podmínku zaručeného elektronického podpisu musí splňovat datové zprávy zaslané orgány veřejné moci a správy.

#### **Článek 4 Příjem a vyřizování petic**

1. Sekretariát MěÚ Sedlčany vždy převzatou petici předá podatelně Městského úřadu Sedlčany, a to za účelem zajištění následného jednotného postupu. Podatelna MěÚ Sedlčany zajišťuje případnou konverzi dokumentu (petice) a jeho vložení do elektronického systému evidence písemností – EZOP a předání evidenčnímu místu petic. Všechny přijaté petice musí být podatelnu MěÚ Sedlčany předány nejpozději následující pracovní den po jejich doručení k zavedení do evidence.

2. V centrální evidenci je mimo jiné petice opatřena pořadovým číslem a založen spis petice v elektronické spisové službě EZOP, případně je založen spis i v listinné podobě, a to za kontinuálně realizované podmínky shody obsahu spisu v elektronické a listinné podobě, za kterou je podle časové osy administrace a vyřizování odpovědné centrální evidenční místo, dále je odpovědný zpracovatel (vyřizující subjekt – útvar, orgán) a po vyřízení opět centrální evidenční místo. Spis je v systému EZOP neodkladně předán vyřizujícímu subjektu (případně i v listinné podobě), a to po zaevidování petice v centrální evidenci petic na Městském úřadu Sedlčany. Současně pro praktickou práci s peticí a její vyřizování Odbor vnitřních věcí, Úsek služeb a informací (k tomu kompetentní referent) zpravidla vyhotoví kopii petice, resp. opis petice (postačuje text bez podpisových archů), a předá ji neprodleně vyřizujícímu orgánu (Odboru, útvaru) k prošetření a vyřízení. V souladu s petičním zákonem a těmito pravidly Úsek služeb a informací dále eviduje a sleduje jejich vyřizování.

3. Není-li na petici označen konkrétní orgán města, kterému je petice určena (příjemce), je příjemcem petice vždy starosta, ke kterému se petice neodkladně dostanou prostřednictvím spisové služby zajišťované podatelnu MěÚ Sedlčany ve spolupráci se sekretariátem MěÚ Sedlčany a zejména evidenčním místem.

4. Pro případ pochybností o zpracovateli, do jehož působnosti předmět petice spadá, rozhoduje o tom, kdo bude příjemcem (zpracovatelem) petic starosta města Sedlčany.

5. Evidence přijatých petic vedená centrálním evidenčním místem obsahuje následující údaje:

- přiřazené číslo jednací, (podle spisové služby zavedené na Městském úřadu Sedlčany – EZOP),
- datum podání – doručení,
- jméno, příjmení a adresa podatele, příp. zástupce petičního výboru,
- předmět petice,
- datum potvrzení o přijetí petice,
- identifikace orgánu, případně konkrétní osoby, které byla tato petice předána k vyřízení,
- datum vyřízení petice.

6. Spis vedený k přijaté petici obsahuje:

- originál přijaté petice,
- kopie (případně stejnopis) potvrzení o přijetí petice,

- kopie všech dokumentů poskytnutých zpracovatelem mající vztah k petici,
- kopie (případně stejnopis) odpovědi na přijatou petici,
- vyjádření zpracovatele ke způsobu vyřízení a vypravení odpovědi na přijatou petici, pokud tyto skutečnosti nejsou evidentní z předložené kopie odpovědi.

7. Po vyřízení je proveden do spisu záznam o jeho úplnosti, který svým podpisem opatří referent evidenčního místa, jako i zástupce vyřizujícího Odboru (útvary). Vyřizující orgán dříve převzatý spis v elektronické spisové službě EZOP, obohacený o další dokumenty procesu vyřizování, po jeho vyřízení jako kompletní předá zpět Odboru vnitřních věcí, Úseku služeb a informací (k tomu kompetentnímu referentu), který se spisem dále nakládá podle Spisového řádu a Skartačního plánu.

8. Evidenční místo petic dále kopii obdržené petice neodkladně předá na vědomí starostovi, případně místostarostovi, a tajemníkovi, pokud nejsou v petici ustaveni jako příjemci petice. V případě, že petice byla adresována nějakému z orgánů města, Úsek služeb a informací (evidenční místo) neodkladně informuje příslušný orgán města Sedlčany o obsahu obdržené petice, o způsobu a době vyřízení, neboť je kompetentní bdít nad nakládáním s tímto dokumentem. Informace o obsahu a způsobu vyřízení petice adresované Zastupitelstvu města Sedlčany bude zařazena do programu nejbližšího plánovaného zasedání Zastupitelstva města Sedlčany, a to na základě sestavování programu veřejného zasedání Radou města Sedlčany. Tímto není dotčeno případné rozhodnutí starosty města svolat k případu veřejné zasedání Zastupitelstva města Sedlčany v termínu dřívějším (vizte níže uvedená lhůta).

9. Odbor (útvary dle organizační struktury), nebo orgán MěÚ Sedlčany, kterému byla postoupena petice k vyřízení, je povinen obsah petice posoudit a do 30 dnů odpovědět písemně nebo prostřednictvím datové schránky tomu, kdo ji podal nebo osobě, která zastupuje petiční výbor. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Odpověď podepíše buď příslušný příjemce petice, nebo vedoucí toho Odboru (útvary), který petici vyřizoval.

10. Odbor (útvary), kterému byla postoupena petice k vyřízení, neprodleně informuje evidenční místo petic o době a způsobu vyřízení petice.

## **Článek 5 Vady dokumentu**

1. Za vadu nelze považovat některé předtištěné údaje. Zkrácené datum narození je možné napsat, pokud to druh petice vyžaduje a je možno jej tak napsat.

2. Nesmí se uvádět zkratka jména, či příjmení.

## **Článek 6 Lhůty**

1. Pokud město Sedlčany, resp. jeho Odbor (útvary), kterému byla petice postoupena k vyřízení, usoudí, že petice nepatří do působnosti orgánů města Sedlčany, petici neodkladně do 5 dnů postoupí příslušnému subjektu veřejné moci a uvědomí o tom jednak toho, kdo petici podal, jednak evidenční místo petic na Městském úřadu Sedlčany.



2. Kratší lhůtu pro zaslání písemného stanoviska (odpovědi) petentovi, který petici podal, dle předchozích článků tohoto předpisu stanoví příslušný vedoucí vyřizujícího Odboru (útvary), a to v případě, že nebyla dříve stanovena starostou města, případně jiným nadřízeným vedoucího Odboru (útvary).

3. Lhůta pro zaslání písemné odpovědi petentovi, tedy tomu, kdo je oprávněn zastupovat členy petičního výboru nebo ten, který byl dodatečně určen k zastupování těch, kdo petici odepsali, činí nejvíce 30 dnů.

## **Část II STÍŽNOSTI**

### **Článek 7 Úvodní ustanovení**

1. Účelem těchto Pravidel je také stanovit jednotný postup pro přijímání a vyřizování stížností orgány města Sedlčany, jak již v jiném kontextu uvedeno výše.

2. Stížnosti týkající se nevhodného chování úředních osob a nesprávného úředního postupu správního orgánu jsou upraveny v ustanoveních § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“). Tato Pravidla se na vyřizování stížností spadajících do režimu ustanovení § 175 správního řádu použijí jen podpůrně a pouze tehdy, pokud správní řád nestanoví jinak.

3. Tato Pravidla se nevztahují na stížnosti týkající se pracovněprávních záležitostí, čili právně založeného vztahu a vazby zaměstnanec – zaměstnavatel.

4. Stížnosti se posuzují podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jak jsou označeny. Podání označené jako stížnost, z jehož skutečného obsahu vyplývá, že je jiným právním úkonem podaným ve smyslu správního řádu, popř. jiným podáním, není stížností dle těchto Pravidel.

### **Článek 8 Vymezení některých pojmů**

1. Stížností je podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města Sedlčany ve věci:

- a) ochrany subjektivních práv a chráněných zájmů porušených či ohrožených činnostmi orgánů města,
- b) nedostatků v činnosti orgánů města a organizačních složek, jejichž zřizovatelem je město Sedlčany.

2. Orgány města pro účely těchto Pravidel se rozumí Zastupitelstvo města Sedlčany, Rada města Sedlčany, starosta a místostarosta města Sedlčany, Městský úřad Sedlčany, Správa budov a zařízení města Sedlčany, Pečovatelská služba Sedlčany a Městská policie Sedlčany.

3. Volenými představiteli města se pro účely tohoto předpisu rozumí starosta a místostarosta města Sedlčany.

4. Věcně příslušným Odborem (úsekem, útvarem) se rozumí útvar Městského úřadu Sedlčany, do jehož působnosti stanovené Organizačním řádem (strukturou) města Sedlčany věcně spadá předmět stížnosti.

5. Centrální evidenci stížností se rozumí písemná, případně elektronická evidence podle těchto Pravidel, kterou zakládá a vede Odbor vnitřních věcí, Úsek služeb a informací (k tomu kompetentní referent).

## **Článek 9**

### **Podávání a přijímání stížností**

1. Stížnost je možno podat:

- a) písemně,
- b) elektronickou poštou za předpokladu, že je opatřena zaručeným elektronickým podpisem,
- c) ústně,
- d) faxem, dálnopisem nebo v elektronické podobě bez elektronického podpisu.

2. Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti, doručují se všechny písemnosti ve věci tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.

3. Stížnosti v režimu ustanovení § 175 správního řádu mohou podat pouze dotčené osoby. Při určení toho, kdo je dotčenou osobou se vychází z dikce ustanovení § 2 odst. 3 správního řádu.

4. Podacím místem pro písemné stížnosti je podatelna Městského úřadu Sedlčany, kde je každé stížnosti přiděleno číslo jednací, a to pomocí jednotného systému EZOP. Písemná stížnost musí být čitelná, srozumitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká a co se v ní navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování. Ve stížnosti související s její podnikatelskou činností uvede fyzická osoba jméno a příjmení, popřípadě dodatek odlišující osobu podnikatele nebo druh podnikání vztahující se k této osobě nebo jí provozovanému druhu podnikání, identifikační číslo a adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo jiné zákonem upravené evidenci jako místo podnikání, popřípadě jinou adresu pro doručování. Právnická osoba uvede v podání obchodní firmu, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování.

5. Stížnost zaslanou v elektronické podobě podepsanou zaručeným elektronickým podpisem zaměstnanec, který ji obdržel k vyřízení, vytiskne a dále s ní nakládá jako s písemnou stížností. To platí pro případ, že podatelna Městského úřadu Sedlčany neprovedla konverzi dokumentu ve smyslu výše uvedeném.

6. Ústní stížnost přijímají úředníci Městského úřadu Sedlčany, případně další zaměstnanci subjektů (útvary) města Sedlčany. Úředníkem se rozumí zaměstnanec města Sedlčany podílející se na výkonu správních činností zařazený do Městského úřadu Sedlčany. Ústní stížnost se vyřizuje ihned při jejím podání, o této skutečnosti se dál již stěžovatel nevyrozumívá. Větou předchozí nejsou dotčena specifika Městského úřadu Sedlčany, Odboru sociálních věcí, Úseku sociálně-právní ochrany dětí. Nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání a spadá-li stížnost do režimu ustanovení § 175 správního řádu, sepíše úředník se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti. Záznam o podání stížnosti obsahuje kromě náležitostí uvedených pro písemnou stížnost také datum sepsání a jméno, příjmení a podpis úředníka pořizujícího záznam. S ústní stížností, o které byl sepsán písemný záznam, se dále nakládá jako s písemnou stížností. V případech, kdy nelze ústní stížnost vyřídit ihned a současně nespadá do režimu ustanovení § 175 správního řádu, je stěžovatel vyzván k podání písemné stížnosti.

7. Stížnost zasláná faxem, dálnopisem nebo v elektronické podobě bez elektronického podpisu musí mít náležitosti písemné stížnosti a do 5 dnů od podání musí být stěžovatelem potvrzena písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. S takto potvrzenou stížností se dále nakládá jako s písemnou stížností. Pokud stěžovatel do 5 dnů stížnost zaslánou faxem, dálnopisem nebo v elektronické podobě bez elektronického podpisu nepotvrdí, stížnost nebude vyřizována. O této skutečnosti se stěžovatel nevyrozumívá.

8. Stížnost podaná telefonicky se vyřizuje ihned vysvětlením, nelze-li ji vyřídit ihned, vyzve úředník, který telefonický hovor přijal, stěžovatele k podání stížnosti podle odst. 1. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepořizuje.

9. Anonymní stížnost, tj. stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele nebo u níž vyjde najevo, že identifikační údaje jsou nepravé, se nevyřizuje. Anonymní stížnost je vyřizována pouze tehdy, když obsahuje konkrétní informace nasvědčující tomu, že byl porušen právní předpis. Anonymní stížnost spadající do režimu ustanovení § 175 správního řádu se nevyřizuje.

10. Požádá-li stěžovatel o nezveřejnění své totožnosti, nebo jestliže je to v zájmu řádného vyřízení, postoupí se k vyřízení jen opis stížnosti bez uvedení údajů, které by umožňovaly identifikaci stěžovatele. Pokud stěžovatel požádal o nezveřejnění své totožnosti, ale charakter podání neumožňuje její vyřízení bez uvedení některého z údajů o stěžovatelově osobě, je třeba o tom stěžovatele bez zbytečných odkladů vyrozumět. Zároveň se stěžovatel upozorní, že ve vyřizování jeho podání se bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.

11. U opakovaných stížností téhož stěžovatele v téže věci je třeba prověřit, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti, jinak je po zanesení do centrální evidence opakovaná stížnost odložena. O odložení je stěžovatel ve lhůtě 10 dnů od doručení stížnosti vyrozuměn a to jen po první opakované stížnosti. Při dalším opakování se stížnost bez vyrozumění stěžovatele přiloží k původnímu spisu. U opakovaných stížností spadajících do režimu ustanovení § 175 správního řádu se postupuje podle § 175 odst. 7 správního řádu.

12. Stížnost zasláná na vědomí, popř. je-li z obsahu stížnosti zřejmé, že byla zaslána pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez dalšího vyrozumění žadatele.

## **Článek 10** **Evidence stížností**

1. Evidenci podle těchto Pravidel podléhají všechny stížnosti. Evidenci stížností vede Odbor vnitřních věcí, Úsek služeb a informací (k tomu kompetentní referent), (dále též „centrální evidence“).

2. Všechny přijaté stížnosti musí být předány nejpozději následující pracovní den po jejich doručení k zavedení do centrální evidence. V centrální evidenci je stížnost opatřena pořadovým číslem a založen spis stížnosti v elektronické spisové službě EZOP, případně duplicitní ve shodě obsahu v podobě listinné.

3. Centrální evidence obsahuje:

- a) pořadové číslo stížnosti,
- b) datum podání stížnosti,

- c) spisovou značku spisu stížnosti (elektronická spisová služba EZOP),
- d) jméno, příjmení a místo trvalého pobytu, popř. adresu pro doručování osoby, která stížnost podala,
- e) označení subjektu, proti kterému stížnost směřuje nebo jehož se týká,
- f) předmět stížnosti,
- g) kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení,
- h) výsledek šetření,
- i) přijatá opatření ke sjednání nápravy,
- j) datum vyřízení stížnosti,
- k) v případě přezkumu způsobu vyřízení stížnosti podle § 175 odst. 7 správního řádu výsledek takového přezkumu.

4. Centrální evidence se vede odděleně pro:

- a) stížnosti směřující proti úředníkům nebo činnosti Městského úřadu Sedlčany,
- b) stížnosti směřující proti voleným orgánům města Sedlčany.

5. Spis, který je ke stížnosti založen, se vede odděleně od jiných spisů, které byly ve věci již založeny. Vyřizující orgán si spis převezme v elektronické spisové službě EZOP a po vyřízení jej předá zpět Odboru vnitřních věcí, Úseku služeb a informací (k tomu kompetentnímu referentu), který se spisem dále nakládá podle Spisového řádu a Skartačního plánu.

## **Článek 11** **Vyřizující orgány a lhůty**

1. Po zaevidování stížnosti v centrální evidenci vyhotoví Odbor vnitřních věcí, Úsek služeb a informací (k tomu kompetentní referent) kopii stížnosti, resp. opis stížnosti a předá ji/jej neprodleně jinému orgánu k prošetření a vyřízení (dále jen „vyřizující orgán“).

2. Vyřizujícím orgánem jsou:

a) u stížností vztahujících se k činnosti Městského úřadu Sedlčany věcně příslušné Odbory (Úseky) či útvary (dále také „vyřizující Odbor“, „vyřizující Úsek“). V pochybnostech rozhoduje tajemník Městského úřadu Sedlčany. Stížnost směřující ke kritice konkrétního úředníka prošetřuje a vyřizuje zpravidla jeho přímý nadřízený. Stížnost nemůže vyřizovat ten, proti němuž stížnost směřuje, ani osoba jemu podřízená. V případě stížností, kdy je do šetření zapojeno více Odborů (útvárů), určí tajemník Městského úřadu Sedlčany některý z Odborů (útvárů), který bude jejich činnost koordinovat,

b) u stížností, které se vztahují k samostatné působnosti města podle § 35 a § 35a zákona o obcích jsou vyřizující osoby volení představitelé města, popř. jimi určená osoba, nevyřizuje-li i tyto stížnosti věcně příslušný Odbor (útvár),

c) u stížností směřujících proti členům Zastupitelstva města Sedlčany jsou tyto vyřizovány podle rozhodnutí samosprávy s uplatněním nástrojů zákona o obcích a s případným využitím kompetencí výborů Zastupitelstva města Sedlčany, a to zpravidla na základě usnesení Zastupitelstva města Sedlčany. Určení základního postupu projednávání pro tyto případy je v kompetenci starosty města.

3. Výzva k doplnění vadného podání – jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti, vyzve vyřizující orgán stěžovatele k jejich doplnění a stanoví k tomu přiměřenou lhůtu, současně stěžovatele poučí, že pokud nedostatky neodstraní ve stanovené lhůtě, stížností se dále nebude zabývat. Tímto nejsou dotčena specifika stížností podaných v oblasti činnosti Úseku sociálně-právní ochrany dětí.

4. Postoupení – vyřizující orgán postoupí stížnost, jejíž vyřízení nenáleží do jeho působnosti, ve lhůtě 10 dnů věcně a místně příslušnému orgánu a ve stejné lhůtě o tom stěžovatele vyrozumí.

5. Lhůty k vyřízení – počátek běhu lhůt je stanoven ode dne doručení stížnosti. V případě, kdy je stěžovatel vyzván k odstranění vad podání, lhůta pro vyřízení počne běžet dnem následujícím po dni, kdy byly vady podání odstraněny. Při počítání času se postupuje podle § 40 správního řádu. Lhůty k vyřízení stížností jsou:

- a) do 90 dnů – u stížností vyřizovaných orgány samosprávy, respektive Zastupitelstva města Sedlčany,
- b) do 60 dnů – u ostatních stížností.

6. Takto stanovené lhůty může ze závažných důvodů prodloužit:

- a) tajemník Městského úřadu Sedlčany (je-li vyřizující orgán podle čl. 11 odst. 2, písm. a),
- b) starosta města Sedlčany (je-li vyřizující orgán podle čl. 11 odst. 2, písm. b),
- c) Zastupitelstvo města Sedlčany (je-li vyřizující orgán podle čl. 11 odst. 2, písm. c).

7. Vyřizující orgán zabezpečí odeslání vyrozumění o přešetření stížnosti stěžovateli.

8. Vyřizující orgán předá Odboru vnitřních věcí, Úseku služeb a informací (k tomu kompetentnímu referentu) k založení do centrální evidence bezodkladně po obdržení doručenek stejnopis vyrozumění o vyřízení stížnosti a originály všech písemností týkajících se stížnosti spolu se spisem stížnosti, spis předá zpět i elektronicky v systému EZOP.

## **Článek 12**

### **Vyřizování stížností**

1. Osoba, které je stížnost předána k vyřízení (dále také jen „vyřizující osoba“) je povinna získat a prošetřit všechny dostupné podklady pro zjištění důvodnosti stížnosti. Výsledkem prošetření je zjištění, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo bezdůvodná (nedůvodná). U důvodných a částečně důvodných stížností musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků. O výsledcích šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní vyřizující osoba záznam do spisu, stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.

2. Vyřizující osoba s obsahem stížnosti seznámí osobu, proti které stížnost směřuje a umožní jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje k vyřízení stížnosti nezbytné.

3. Pokud v průběhu vyřizování bylo zjištěno, že o skutečnostech uvedených ve stížnosti probíhá trestní, občanskoprávní, správní nebo daňové řízení, bude vyřizování stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost vyřizující osobou neprodleně sdělena.

4. Odbor (úsek) nebo útvar Městského úřadu Sedlčany, který byl vyřizující osobou požádán o stanovisko, podklady nebo návrhy odpovědi ke stížnostem, je povinen je předkládat v určených termínech. Návrh odpovědi musí být jednoznačný, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo bezdůvodná. Musí v něm být uvedeno, k čemu je Odbor (Úsek) nebo útvar v rámci své kompetence příslušný, co bylo šetřením zjištěno, popřípadě jaká opatření k nápravě byla přijata.

5. Vyřízení se provádí s minimem nákladů, hospodárně a bez průtahů ve všech bodech stížnosti.
6. Je-li podání zčásti stížností a zčásti podáním ve správním řízení, daňovém řízení nebo v řízení o poskytnutí informací, postupuje se originál podání orgánu příslušnému ke správnímu řízení, daňovému řízení (poplatky) nebo k řízení o poskytnutí informace a kopie podání zůstává v kmenovém spisu stížnosti.
7. Při vyřizování stížností orgánem podle čl. 11 odst. 2 písm. b) nebo c) se postupuje obdobně.

### **Článek 13**

#### **Kontrola stavu vyřizování stížností**

1. Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížnosti odpovídají vedoucí vyřizujících orgánů (Odborů, útvarů) Městského úřadu Sedlčany. Vedoucí pracovníci sledují, aby:
  - a) stížnost byla bez průtahů s minimálními náklady hospodárně a veskrze objektivně prošetřena ve všech bodech, aspektech a důsledcích, a to v návaznosti na platné právní předpisy,
  - b) bylo zabezpečeno přezkoumání příčin vzniku důvodných a částečně důvodných stížností,
  - c) u důvodných a částečně důvodných stížností byla bez zbytečného odkladu přijata konkrétní opatření vedoucí k nápravě a kontroluje jejich plnění.
2. Vedoucí odborů (útvarů) Městského úřadu Sedlčany, v jejichž kompetenci je vyřízení té které stížnosti vždy určí osobu odpovědnou za předávání údajů do centrální evidence (evidenční úkony) a za sledování lhůt pro vyřizování stížností.
3. Osoby, podílející se na vyřizování stížností, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o věcech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s jejich vyřizováním, pokud této povinnosti nebyly zproštěny. S osobními údaji budou pracovat pouze v rozsahu a způsobem, který je obecně určen nařízením EP a Rady č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, a to v návaznosti na další právní normy (např. tzv. adaptační zákon).
4. Úsek personální a interní kontroly spolu s Úsekem služeb a informací na Městském úřadu Sedlčany kontroluje věcnou a formální správnost vyřizování stížností jednotlivými vyřizujícími orgány, zejména vyřizujícími Odbory a vyřizujícími Úseky a kontroluje dodržování lhůt. O zjištěných nedostatcích bezodkladně informuje tajemníka Městského úřadu Sedlčany.
5. Tajemník Městského úřadu Sedlčany sleduje úplnost a včasnost vyřizování stížností a může požadovat od vedoucích vyřizujících odborů či úseků (útvarů) Městského úřadu Sedlčany neprodlené odstranění zjištěných nedostatků.
6. Pro doručování písemností se použije obdobně ustanovení § 19 až 24 správního řádu.

### **Článek 14**

#### **Společná a závěrečná ustanovení**

1. Městský úřad Sedlčany, Odbor vnitřních věcí, Úsek služeb a informací (k tomu kompetentní referent), který vede centrální evidenci zvláště petic a zvláště stížností, zpracovává na základě

podkladů z této evidence analýzu petic a stížností vždy s roční periodicitou ve stavu aktualizovaných evidovaných údajů ke dni 31. prosince každého kalendářního roku.

2. Tajemník Městského úřadu Sedlčany předkládá Radě města Sedlčany, a to v rámci problematiky výkonu státní správy a samosprávy, Zprávu o stavu a vyřizování petic a stížností.

3. Při závažném porušení těchto Pravidel zaměstnancem města Sedlčany a vzniklém incidentu, bude zaměstnavatelem postupováno v souladu a s podporou pracovněprávních předpisů, zejména zákoníkem práce a v souladu s předpisy souvisejícími s ochranou osobních údajů.

## **Článek 15**

### **Společná přechodná a zrušovací ustanovení**

1. Petice a stížnosti doručené před nabytím účinnosti těchto Pravidel budou přijaty a vyřízeny podle dřívějšího předpisu, kterým jsou Zásady postupu při přijímání a vyřizování stížností a petic došlých na Městský úřad Sedlčany v souladu se zákonem o obcích a zákonem o právu petičním ze dne 9. prosince 2002.

2. Ke dni účinnosti těchto Pravidel se ruší Zásady postupu při přijímání a vyřizování stížností a petic došlých na Městský úřad Sedlčany v souladu se zákonem o obcích a zákonem o právu petičním ze dne 9. prosince 2002.

## **Článek 16**

### **Platnost a účinnost**

1. Rada města Sedlčany svým usnesením označeným RM 81-1356/2014-2018 ze dne 21. února 2018 stanovila na základě ustanovení § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, tato Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností, a to tímto výrokem přijatého usnesení:

„Rada města Sedlčany ustanovuje „Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností“ (předpis města Sedlčany), a to s účinností dnem 1. dubna 2018, kterým se zároveň ruší dřívější vnitřní předpis ve věci samé „Zásady postupu při přijímání a vyřizování stížností a petic došlých na Městský úřad Sedlčany v souladu se zákonem o obcích a zákonem o právu petičním“ ze dne 9. prosince 2002.“

2. Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem 1. dubna 2018.

Ing. Miroslav Hölzel, v. r.  
místostarosta města Sedlčany

Ing. Jiří Burian, v. r.  
starosta města Sedlčany

**Záznam o ústním podání stížnosti podle Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností  
(vzor)**

**Údaje o osobě, která podání činí**

Jméno a příjmení

.....

Kontaktní adresa

.....

Předmět stížnosti (znamená předání samostatného písemného vyjádření, ke kterému dostane stěžovatel prostor; stěžovatel sám sestavuje stížnost, resp. definuje předmět)

.....

.....

Doložené písemnosti (případně další písemnosti)

.....

.....

Záznam provedl: .....

Skončeno, přečteno a podepsáno

V Sedlčanech dne ..... v ..... hod.

Jména dalších osob, které se jednání účastnily (pokud se podání zúčastní další osoba)	Zapisovatel	Jméno osoby, která podání učinila