

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ

I. Úvodní ustanovení

- (1) Tato Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen „Pravidla“) vydává Rada města Bor na základě ustanovení § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Účelem těchto Pravidel je stanovit jednotný postup pro přijímání, evidenci a vyřizování petic a stížností, a to v souladu s čl. 18 Listiny základních práv a svobod, uvozené Ústavním zákonem č. 23/1991 Sb. a zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
- (3) Při přijímání a vyřizování stížností proti chování úředních osob nebo postupu správního orgánu v záležitostech přenesené působnosti, jakož i v záležitostech samostatné působnosti, při kterých se postupuje podle ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

II. Základní pojmy

- (1) Stížnost je podání, které vyjadřuje nespokojenost s někým nebo s něčím a týká se osobních zájmů osoby, která je učinila. Pro posouzení, zda se jedná o stížnost, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho označení. Stížností nejsou podání ve správním řízení nebo v řízení o správě daní a poplatků.
- (2) Petice je písemná žádost, návrh nebo stížnost, týkající se veřejného nebo jiného společného zájmu, který je v působnosti orgánů města Bor. Peticí se nesmí zasahovat do nezávislosti soudů a nesmí se jí vyzývat k porušování Ústavy, zákonů a základních práv a svobod zaručených Listinou základních práv a svobod.
- (3) Stěžovatel je fyzická osoba, která podává stížnost a dosáhla věku 18 let.
- (4) Petici má právo podat každý sám nebo společně s jiným způsobem stanoveným zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

III. Příjem petic a stížností

- (1) Petice, písemné stížnosti a stížnosti zasílané elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem jsou přijímány prostřednictvím elektronické podatelny Městského úřadu Bor, která je předává podatelně k zápisu do evidence došlé pošty a poté kanceláři tajemníka Městského úřadu Bor.
- (2) Pokud stěžovatel učiní podání stížnosti ústně, je povinen ji přijmout každý odbor, kancelář starosty i tajemník úřadu. Pokud není možno stížnost vyřídit okamžitě, příslušný zaměstnanec vyzve stěžovatele k sepsání stížnosti, k čemuž poskytne příslušný tiskopis

(Příloha č. 1) nebo stěžovatele vyslechne a sepíše o stížnosti písemný záznam (Příloha č. 2), který předloží stěžovateli k podpisu. Takto sepsanou stížnost předá neprodleně, nejpozději následující pracovní den, podatelně Městského úřadu Bor k zápisu do evidence došlé pošty.

- (3) Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, případně jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Byla-li stížnost zaslána elektronickou poštou bez zaručeného elektronického podpisu, je nutno vyzvat stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil. Není-li ze stížnosti patrné, které věci se týká, je nutno pomoci stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzvat k jejich odstranění a poskytnout mu k tomu přiměřenou lhůtu. Současně bude stěžovatel poučen, že pokud nejasnosti neodstraní, nebudou se orgány města Bor stížností dále zabývat.
- (4) Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele.
- (5) Anonymní stížnost se posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti. Pokud z ní nelze zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, bez dalšího se odloží.

IV. Evidence petic a stížností

- (1) Tajemník Městského úřadu Bor vede centrální evidenci petic v Rejstříku petic a centrální evidenci stížností v Rejstříku stížností. Součástí centrální evidence jsou veškeré předložené petice a stížnosti, stanoviska, vyjádření, návrhy odpovědí a stejnopisy vyřízení. V centrální evidenci nejsou vedeny ústní stížnosti vyřízené osobně při jejich podání.
- (2) Rejstřík petic obsahuje následující základní údaje:
 - pořadové číslo rejstříku
 - číslo jednací přidělené podatelnou
 - datum podání petice
 - jméno, příjmení a adresu trvalého pobytu nebo sídlo anebo adresu pro doručování zástupce petičního výboru nebo toho, kdo petici podal
 - stručný obsah petice
 - kdy a komu byla předána k vyřízení
 - datum odeslání stanoviska k obsahu petice a způsobu jejího vyřízení.
- (3) Rejstřík stížností obsahuje následující základní údaje:
 - pořadové číslo rejstříku
 - číslo jednací přidělené podatelnou
 - datum podání stížnosti
 - jméno, příjmení nebo název a adresu trvalého pobytu nebo sídla stěžovatele anebo adresu pro doručování
 - označení orgánu, kterým byla stížnost postoupena (v případě postoupených stížností)
 - stručný předmět stížnosti
 - kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení, případně postoupena
 - vyhodnocení důvodnosti stížnosti
 - datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

- (4) Pokud podaná stížnost bude obsahovat závažné skutečnosti (např. protiprávní jednání nebo hrozící škodu apod.), musí být s jeho obsahem neprodleně seznámen tajemník Městského úřadu Bor, který rozhodne o dalším postupu při jejím vyřízení.

V. Příslušnost k vyřizování petic a stížností

Tajemník po zápisu do příslušného rejstříku a přidělení čísla rejstříku posoudí petici či stížnost z hlediska obsažených a formálních náležitostí a dále postupuje takto:

- (1) Pokud je petice či stížnost adresovaná Zastupitelstvu, Radě nebo starostovi města Bor nebo její obsah směřuje k jejich činnosti, k činnosti orgánů Zastupitelstva nebo Rady města Bor, případně k činnosti tajemníka Městského úřadu Bor, rozhodne o způsobu prošetření a vyřízení starosta města Bor.
- (2) Nepatří-li obsah petice či stížnosti do působnosti orgánů města Bor, postoupí ji tajemník subjektu věcně a místně příslušnému, o postoupení uvědomí toho, kdo petici či stížnost podal a od subjektu, kterému petici či stížnost postoupuje si vyžádá zprávu o vyřízení.
- (3) Pokud obsah petice či stížnosti patří z hlediska funkční příslušnosti do působnosti:
 - jednoho odboru, postoupí tajemník podání tomuto odboru k prošetření a vyřízení,
 - dvou nebo více odborů, vyžádá si tajemník od těchto odborů odborná stanoviska k příslušné obsahové části a současně stanoví závazný termín, do kterého mají dotčené odbory svá stanoviska předložit.
- (4) Směřuje-li obsah petice či stížnosti vůči vedoucímu dotčeného odboru nebo odboru jako celku, řeší podání tajemník MěÚ Bor.

VI. Vyřizování petic a stížností

- (1) Vyřízením petice se rozumí odeslání odpovědi se stanoviskem k obsahu petice a způsob jejího vyřízení zástupci petičního výboru nebo osobě, která petici podala. Vyřízením stížnosti se rozumí přijetí opatření potřebných k odstranění zjištěných závad a vyznění stěžovatele, v případě neoprávněné stížnosti zaslání zprávy stěžovateli.
- (2) Pokud stěžovatel stížnost opakuje, je nutno přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli správu. Pokud jeho další stížnosti v téže věci neobsahují nové skutečnosti, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.
- (3) Pokud stížnost směřuje k činnosti konkrétního zaměstnance, prošetřuje ji jeho přímý nadřízený. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení zaměstnanci, jehož se týká.
- (4) Pokud stěžovatel požádá, aby jeho jméno nebylo uváděno, prošetřuje se stížnost bez uvedení jména stěžovatele.
- (5) Odpovědi na petice a stížnosti zpracovává a odesílá:
 - odbor, který byl určen starostou k jejímu vyřízení,
 - odbor, do jehož působnosti obsah petice nebo stížnosti z hlediska funkční příslušnosti patří,

- tajemník na základě odborných stanovisek příslušných odborů v případě, že obsah petice nebo stížnosti patří z hlediska funkční příslušnosti do působnosti dvou nebo více odborů,
 - tajemník MěÚ Bor, pokud směřovala vůči vedoucímu dotčeného odboru nebo odboru jako celku,
 - kancelář starosty, pokud byl návrh odpovědi projednán Radou města Bor dle čl. VI. odst. 6 těchto Pravidel.
- (6) Pokud je stížnost adresovaná Zastupitelstvu, Radě nebo starostovi města Bor nebo její obsah směřuje k činnosti Zastupitelstva nebo Rady města Bor nebo jejich orgánů, předkládá se návrh odpovědi ke schválení starostovi města Bor.
- Pokud obsah stížnosti směřuje činnosti starosty města Bor, předkládá se návrh odpovědi ke schválení Radě města Bor.
- (7) Zprávy stěžovatelům podepisuje:
- starosta města Bor, pokud je stížnost adresovaná Zastupitelstvu, Radě nebo starostovi města Bor nebo její obsah směřuje k jejich činnosti, k činnosti orgánů Zastupitelstva nebo Rady města Bor, případně k činnosti tajemníka Městského úřadu Bor,
 - tajemník Městského úřadu Bor, pokud její obsah směřuje k činnosti vedoucích odborů nebo určitého odboru jako celku,
 - příslušný vedoucí odboru v ostatních případech.
- (8) Stejnopis odpovědi na petici nebo zprávy odeslané stěžovateli předá odbor, který petici nebo stížnost vyřizoval, neprodleně tajemníkovi k založení do centrální evidence.
- (9) O výsledku šetření a přijatých opatřeních k nápravě bude stěžovatel vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.

VII. Lhůty

- (1) Do 5 dnů - musí být postoupeny petice a stížnosti, jejichž vyřízení není ode dne doručení v působnosti orgánů města Bor,
 - musí být odesláno stěžovateli potvrzení o přijetí stížnosti, která nebyla osobně předložena na podatelnu nebo přijata zaměstnancem Městského úřadu Bor, pokud není možné stížnost vyřídit do 10 dnů (byla-li stížnost postoupena z důvodu nepříslušnosti jiným subjektem, není nutno stěžovateli potvrzení o přijetí stížnosti zasílat).
- (2) Do 30 dnů - musí být odeslána písemná odpověď na petici se stanoviskem k jejímu obsahu a způsobu jejího vyřízení, ode dne doručení
- (3) Do 60 dnů - musí být stížnost vyřízena a zpráva o vyřízení stížnosti odeslána ode dne stěžovateli; doručení

VII. Společná a závěrečná ustanovení

- (1) Podání označená jako petice, která nesplňuje náležitosti podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, se vyřizují jako stížnosti, pokud naplňují znaky stížnosti, případně jako návrh, připomínka nebo podnět občana v souladu s ustanovením § 16 odst. 2 písm. g) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Všichni zaměstnanci města Bor jsou povinni při přijímání a vyřizování stížností postupovat tak, aby byla každému občanovi zachována jeho lidská důstojnost a současně musí být respektováno právo každého občana na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života, včetně práva na ochranu osobních údajů před zneužitím.
- (3) Tato Pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance města Bor.
- (4) Za dodržování těchto Pravidel odpovídají vedoucí zaměstnanci města Bor.
- (5) Dnem účinnosti těchto Pravidel se zrušují Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností, schválená Radou města Bor na jejím zasedání konaném dne 13.2.2013, účinné od 1.3.2013.
- (6) Tato Pravidla schválila Rada města Bor na svém zasedání dne 2.12.2015.
- (7) Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem 1.ledna 2016 .

Ing.Petr Myslivec
starosta města Bor

MĚSTO BOR
okr. Tachov