

## Směrnice č. 5/2005

města Roztoky, kterou se stanovují pravidla pro vyřizování stížností a peticí.

Rada města Roztoky schválila dne 9.3.2005 dle § 102 odst. 2 písm. n) zákona č.128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) ve znění pozdějších předpisů a na základě ustanovení zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, tento vnitřní předpis města Roztoky, dále jen směrnice :

### ČÁST PRVNÍ

#### Obecná ustanovení

##### § 1

##### Předmět směrnice

Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti Městského úřadu Roztoky (dále jen MÚ), jeho organizačních jednotek (odbory a oddělení úřadu), zaměstnanců města Roztoky zařazených do MÚ nebo do některé organizační složky města Roztoky, Městské policie Roztoky a uvolněných členů zastupitelstva města Roztoky 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.
2. Za stížnost se nepovažují podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, podnětem k zahájení správního řízení, podáním v probíhajícím správním řízení, případně řádným či mimořádným opravným prostředkem ve správním řízení apod.
3. Petice je písemné podání obsahující žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu. Náležitosti petice jsou stanoveny zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Podání, byť označené jako petice, které nesplňuje formální náležitosti petice podle citovaného zákona (§ 4 odst. 1 a 2, § 5

odst. 1), bude považováno za stížnost, případně návrh nebo podnět, a takto bude i vyřízena v souladu s částí druhou této směrnice.

## ČÁST DRUHÁ

### Stížnosti

#### § 3

#### Přijímání stížností

1. Stížnost je možno podat písemně, v elektronické podobě, telefonicky nebo ústně.
2. Písemnou stížnost je možné podat osobně na podatelně MÚ v pracovní dny ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence (pošta). Podatelna na požádání potvrdí na předložené kopii (stejnopis) stížnosti její přijetí. Z písemné stížnosti musí být zřejmé kdo ji činí a čeho se týká.
3. Stížnost v elektronické podobě je možné zaslat na adresu mu@roztoky.cz nebo podat na technickém nosiči dat předaném na podatelně MÚ v pracovní den ve stanovené pracovní době. V případě pochybností o věrohodnosti stížnosti bude stěžovatel vyzván k jejímu dodatečnému podpisu. Z obdržené stížnosti musí být zřejmé kdo ji činí a čeho se týká.
4. Telefonickou a ústní stížnost lze podat ve stanovené úřední době. Telefonické a ústní stížnosti přijímají a se stěžovateli jednají:
  - starosta města,
  - místostarosta města,
  - tajemník MÚ,
  - v mezích věcné působnosti vedoucí odborů či oddělení, jejich zástupci,
  - pověření zaměstnanci (podatelna).
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. Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu. Záznam o ústní stížnosti je povinen její příjemce neprodleně předat podatelně MÚ. Tajemník MÚ je oprávněn vydat závazný

vzor záznamu o stížnosti.

6. O telefonické stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned a kterou je oznamována závažná skutečnost se sepíše úřední záznam s obsahem podle odstavce 5 mimo podpis stěžovatele a od stěžovatele se vyžádá dodatečný podpis tohoto záznamu nebo podání stížnosti některou z forem podle odstavce 1. Záznam o telefonické stížnosti je povinen její příjemce neprodleně předat podatelně MÚ. V jiných případech než jsou uvedeny ve větě první tohoto odstavce se telefonické stížnosti nepřijímají a stěžovateli se doporučí podání stížnosti některou z forem podle odstavce 1.

7. Anonymní stížnosti se v zásadě nevyřizují a neevidují, nerozhodne-li v konkrétním případě vedoucí příslušného odboru MÚ, tajemník MÚ nebo starosta města jinak.

8. Stížnosti, které nenáleží do působnosti orgánů města Roztoky se postoupí příslušnému orgánu

do pěti pracovních dnů od jejich obdržení a stěžovatel se o tom vyrozumí.

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

#### § 4

#### Vyřizování stížností

1. Nerozhodne-li starosta města nebo tajemník MÚ v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnost, která směřuje proti

- pracovníkovi odboru či samostatného oddělení MÚ jeho vedoucí,
- strážníkovi Městské policie Roztoky vedoucí strážník Městské policie Roztoky,
- vedoucímu odboru nebo samostatného oddělení MÚ tajemník MÚ,
- některému odboru MÚ jako celku tajemník MÚ,
- řediteli městem Roztoky zřízené příspěvkové organizace starosta,
- MÚ jako celku, tajemníkovi MÚ nebo vedoucímu strážníkovi Městské policie Roztoky starosta města,
- starostovi města a místostarostovi Zastupitelstvo města Roztoky.

2. Stížnosti, které se týkají skutečností mimo MÚ a osob mimo osoby uvedené v odstavci 1 vyřizuje ten odbor MÚ, 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 MÚ.

### 3. Základní pravidla pro vyřizování stížností:

- Vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost.
- Předávat stížnost k vyřízení odborům MÚ nebo osobám proti kterým stížnost směřuje je nepřípustné. Jmenování se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit.
- Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.

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

5. 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.

6. V případech opakovaných a oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stejného druhu týkajících se fungování města Roztoky 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.

7. 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.

## § 5

1. Stížnosti se vyřizují ve lhůtě do 10 pracovních dnů. Stížnost, kterou nelze vyřídit do 10 pracovních dnů ode dne jejího obdržení musí být vyřízena (viz. § 4 odst. 5) 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 správní odbor MÚ. V případě, že příslušná lhůta není dodržena, upozorní na tuto skutečnost osobu odpovědnou za vyřízení stížnosti a tajemníka MÚ, příp. starostu.

## § 6

### Evidence stížností

1. Evidují se pouze písemné stížnosti, stížnosti v elektronické podobě a stížnosti, o nichž byl sepsán úřední záznam.
2. Evidenci stížností vede správní odbor MÚ. 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, originál stížnosti a zprávu o jejím vyřízení.
3. Podatelna MÚ bezodkladně předá stížnost, nebo po případném rozhodnutí starosty města či tajemníka MÚ o tom, že se jedná o stížnost, takto ji označí a určí, kdo stížnost vyřídí, správnímu odboru. Kopii stížnosti předá tomu, kdo je určený k jejímu vyřízení. Správní odbor opatří stížnost číslem centrální evidence, pod kterým bude vedena až do vyřízení.
4. Pracoviště nebo osoba, která stížnost vyřizuje vede vlastní evidenci.
5. Osoby, které stížnost podléhající evidenci vyřizují, jsou povinny zprávu o vyřízení stížnosti včetně všech dalších souvisejících písemností předat správnímu odboru do 7 dnů ode dne jejího vyřízení, postoupení mimo MÚ nebo odložení stížnosti. Zpráva pro potřeby správního odboru musí obsahovat označení, zda se jednalo o stížnost oprávněnou, neoprávněnou či částečně oprávněnou.

## § 7

### Výroční zpráva

Správní odbor zpracovává na základě vedené evidence stížností výroční zprávu MÚ o vyřizování stížností. Výroční zpráva musí být zpracována a předložena k projednání Radě města Roztoky nejpozději do konce února následujícího roku.

## ČÁST TŘETÍ

### Petice

## § 8

### 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 Roztoky.

## § 9

### Přijímání peticí

1. Petici je možno podat na podatelně MÚ v pracovní den ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence. Podatelna na požádání potvrdí na předloženou kopii petice její přijetí.
2. Požádá-li autor petice nebo zástupce petičního výboru o osobní jednání, jeho žádosti se vyhová. Osobní jednání ve věcech peticí vedou zpravidla starosta města nebo místostarosta.
3. Nepatří-li věc do působnosti orgánů města, musí být petice do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení postoupena příslušnému orgánu a ten, kdo ji podal o tom vyzuměn.

## § 10

### Projednávání a vyřizování peticí

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

## § 11

### Evidence peticí

1. Evidují se všechny podané petice; evidenci peticí vede správní odbor. 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, působilost vyřízení petice (odkaz na usnesení rady města), originál petice a kopii odpovědi na

petici.

2. Podatelna MÚ originál každé doručené petice předá bezodkladně správnímu odboru a kopii starostovi města.

## § 12

### Výroční zpráva

Správní odbor zpracovává na základě vedené evidence peticí výroční zprávu MÚ o vyřizování peticí, která je samostatnou součástí výroční zprávy o vyřizování stížností a obsahuje obdobné údaje jako výroční zpráva o vyřizování stížností uvedená v § 7.

## § 13

### Ustanovení závěrečná

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. dubna 2005.

V Roztokách dne 10. března 2005.

Mgr. Stanislav Boloňský v.r. RNDr. Jaroslav Huk CSc. v.r.  
starosta místostarosta