

**Úplné znění směrnice č. 4/2016
města Roztoky, kterou se stanovují pravidla pro vyřizování stížností a petic,
ve znění směrnice č. 4/2024**

Rada města Roztoky schválila dne 7. 12. 2016 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, usnesením č. URM 481-18/16 tento vnitřní předpis Města Roztoky (dále jen „směrnice“), který byl změněn směrnicí č. 4/2024, schválenou radou města dne 12. 6. 2024 usnesením č. UR-322-12/2024:

**ČÁST PRVNÍ
Obecná ustanovení**

**§ 1
Předmět směrnice**

Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti Městského úřadu Roztoky (dále jen MÚ), jeho odborů a oddělení, 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 petic.

**§2
Základní pojmy**

1. Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání ve věci ochrany vlastních zájmů nebo kterým občané nebo právnické osoby upozorňují na nedostatky a závady u některého z orgánů města či jím zřizovaných organizací. Podání se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označeno.
2. Za stížnost podle této směrnice se nepovažuje:
 - podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení,
 - podnět k zahájení správního řízení,
 - podání v probíhajícím správním řízení,
 - stížnost na postup při vyřizování žádosti o informace podle zákona č. 106/1999 Sb.
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 vyřízeno 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 podatelnu MÚ v pracovní dny ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence (pošta). Podatelna na požádání potvrdí na předloženou 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 e-mailem na adresu mu@roztoky.cz nebo podat prostřednictvím datové schránky. Z obdržené stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí, čeho se týká a čeho se stěžovatel domáhá.
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 odboru či oddělení, jejich zástupci,
 - pověření zaměstnanci (podatelna).

V případě pochybností o věrohodnosti telefonické stížnosti bude stěžovatel vyzván k jejímu podání písemnou formou.

5. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při jejím podání, se sepíše 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. Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád nebo jiný zákon jiný prostředek ochrany, se vyřizují podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu. Ostatní stížnosti se vyřizují v souladu s dalšími odstavci tohoto paragrafu.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění závadného stavu, závadný stav odstraněn, anebo byla stížnost shledána neodůvodněnou (neoprávněnou), byla postoupena či odložena a stěžovatel o tom byl písemně vyrozuměn.

7. 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 2.

8. Opakuje-li stěžovatel již prošetřenou stížnost, aniž by uváděl nové skutečnosti, je možno jeho podání odložit poté, co bude ověřeno, že původní stížnost byla řádně prošetřena a vyřízena. O odložení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.

§5

Lhůta pro vyřizování stížností

1. Stížnosti podle správního řádu se vyřizují ve lhůtách stanovených v ust. § 175 správního řádu. Ostatní stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů, nejdéle do 60 dnů od jejich obdržení; pokud jde o stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti zastupitelstva města Roztoky, je nejzazší lhůta pro vyřízení 90 dnů.

2. Dodržování lhůt sleduje Odbor kancelář vedení města. 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 Odbor kancelář vedení města. 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, Odboru kancelář vedení města. Kopii stížnosti předá tomu, kdo je určený k jejímu vyřízení. Odbor kancelář vedení města 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 Odboru kancelář vedení města do 7 dnů ode dne jejího vyřízení, postoupení mimo MÚ nebo odložení stížnosti. Zpráva pro potřeby odboru musí obsahovat označení, zda se jednalo o stížnost oprávněnou, neoprávněnou či částečně oprávněnou.

ČÁST TŘETÍ

Petice

§ 7

Přijímání petic

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. Petici je rovněž možno podat prostřednictvím portálu veřejné správy (<https://portal.gov.cz/e-petice/>).
2. Požádá-li autor petice nebo zástupce petičního výboru o osobní jednání, jeho žádosti se vyhová. Osobní jednání ve věcech petic 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 musí být vyrozuměn.

§ 8

Projednávání a vyřizování petic

1. Pokud petice směřuje do oblasti přenesené působnosti, projednává ji a vyřizuje, případně zabezpečuje její vyřízení Rada města Roztoky podle petičního zákona. Starosta města rozhodne, který odbor MÚ případně který pracovník připraví podklady pro projednání a vyřízení petice na jednání Rady města Roztoky.
2. Pokud petice směřuje do oblasti samostatné působnosti, bude se postupovat podle § 16 odst. 2 písm. f) nebo g) zákona o obcích v závislosti na tom, zda je k vyřízení příslušné zastupitelstvo/rada města nebo jiný orgán. Pokud se podatel odvolává na petiční zákon, v rámci principu dobré správy ho MÚ musí do 30 dnů informovat, že petice bude vyřizována ve lhůtě dle zákona o obcích.
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).

§ 9

Evidence petic

1. Evidují se všechny podané petice; evidenci peticí vede Odbor kancelář vedení města. 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, působ vyřízení petice (odkaz na usnesení rady města), originál petice a kopii odpovědi na petici.

2. Podatelna MÚ originál každé doručené petice předá bezodkladně Odboru kancelář vedení města a kopii starostovi města.

§ 10

Výroční zpráva

1. Odbor kancelář vedení města zpracovává výroční zprávu MÚ o vyřizování stížností a petic, která obsahuje souhrnné údaje vedené v evidenci stížností a petic za uplynulý rok.

2. Výroční zprávu předkládá Odbor kancelář vedení města k projednání radě města nejpozději do konce měsíce března následujícího roku.

§ 11

Ustanovení závěrečná

Toto znění směrnice nabývá účinnosti dnem 13. června 2024.

V Roztokách dne 13. 6. 2024



Mgr. Jaroslav Drda, starosta

Město Roztoky
nám. 5. května 2
252 63 ROZTOKY



Mgr. Zuzana Šrůmová, místostarostka