



## SMĚRNICE RM

<b>Platnost od:</b>	<b>01.09.2006</b>
<b>Číslo dokumentu:</b>	<b>016/10 - 06</b>
<b>Autor dokumentu:</b>	<b>Ing. Jarmila Mravcová</b>
<b>Správce dokumentu:</b>	<b>p. Čermáková Marcela</b>

**Název dokumentu:**

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

**Anotace:**

**Tato směrnice upravuje postup při přijímání a vyřizování petic, stížností, oznámení a podnětů občanů v rámci činnosti Magistrátu města Chomutova.**



číslo výtisku

-----  
podpis autora dokumentu

-----  
podpis správce dokumentu

**Počet stran: 9**

**Počet příloh: 0**

**Počet výtisků: 3**

## OBSAH

ZMĚNOVÝ LIST .....	3
1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ .....	4
2 STÍŽNOSTI.....	4
2.1 PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	4
2.2 HLAVNÍ ZÁSADY PŘI VYŘIZOVÁNÍ .....	5
2.3 LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ .....	6
2.4 POSTOUPENÍ STÍŽNOSTÍ A SLEDOVÁNÍ LHŮT .....	7
2.5 KONTROLA VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	7
3 PETICE.....	8
3.1 PŘIJÍMÁNÍ PETICÍ .....	8
3.2 VYŘIZOVÁNÍ PETICÍ .....	8
3.3 KONTROLA VYŘIZOVÁNÍ PETICÍ .....	8
3.4 NÁLEŽITOSTI PETICÍ .....	9
4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	9

## **ZMĚNOVÝ LIST**

**31.08.2014**

Komplexní aktualizace směrnice.

**23.07.2018** - usnesení Rady města Chomutova č. 631/18

Změna vzhledu směrnice, komplexní aktualizace

# 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Rada města Chomutova stanoví v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) zákona č.128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, tato Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, podnětů a petic.

## **Stížnost**

je takové podání, které se přímo týká zájmů stěžovatele, tj. oznámení a podnět občana směřující ke krácení jeho práv, nesprávnému postupu a k jiným nedostatkům vzniklým z činnosti orgánů statutárního města Chomutova. Ostatní stížnosti jsou chápány jako oznámení, či podnět (je jimi sledován širší společenský prospěch).

Za stížnost se nepovažují podání směřující k řešení občanskoprávních sporů, k postupům ve smluvních vztazích, ve správním řízení a v problematice občanů bez právního nároku k dané věci (např. nezařazení do pořadníku na nájem bytu, neumístění v domě s pečovatelskou službou, stanovení výše oprávněné slevy apod.). Taková podání řeší vedoucí příslušných odborů, oddělení a útvarů v rámci svých pravomocí. Stížnosti na porušování pořádku a soužití občanů přijímá a vyřizuje komise k projednávání přestupků podle zákona o přestupcích.

## **Podněty**

jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu, ekonomičtější řešení určitého úkolu nebo návrhy na řešení určité problematiky v oblasti působnosti města. Přijímání a vyřizování podnětů se řídí ustanoveními pro přijímání a vyřizování stížností.

## **Petice**

je písemné podání ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, které může podat občan sám nebo společně s jinými občany.

Pravidla stanovují postup přijímání a vyřizování podání, jejichž řešení patří do působnosti statutárního města.

Tato pravidla se nevztahují na podávání a vyřizování stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

# 2 STÍŽNOSTI

## 2.1 PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost je podání, kterým se mohou občané obracet na orgány statutárního města Chomutova. Právníké osoby uplatňují podání, je-li to v souladu s cíli jejich společnosti.

Podle ustanovení § 16 odst. 2 písm. g) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, má každý občan statutárního města Chomutova, který dosáhl věku 18 let, právo podávat orgánům statutárního města návrhy, připomínky a podněty; orgány statutárního města je vyřizují bezodkladně, nejdéle však do 60 dnů. Jde-li o působnost zastupitelstva obce, nejpozději do 90 dnů.

Ústní podání občanů přijímají a sepisují pověřeni zaměstnanci na pracovišti odboru interního auditu každý pracovní den od 8.00 hodin do konce pracovní doby. Zde je vedena centrální evidence stížností. Každá stížnost je opatřena jednacím číslem.

Ústní podání jsou povinni přijmout a sepsat i další zaměstnanci úřadu v průběhu úředního jednání s občanem, pokud je o to občan požádá a pokud se předmět podání týká projednávané problematiky. Takto přijatá podání zaměstnanci neprodleně předají odboru interního auditu k zaevidování.

Písemná podání lze zaslat poštou na adresu Magistrát města Chomutova, Zborovská 4602, PSČ 430 28 Chomutov nebo prostřednictvím elektronické pošty na adresu [podatelna@chomutov-mesto.cz](mailto:podatelna@chomutov-mesto.cz), případně předat osobně na podatelnu v budově Magistrátu města, Zborovská 4602. Všechna takto přijatá podání zaměstnanci neprodleně předají odboru interního auditu. Podněty, upozornění na závady a nedostatky mohou občané zasílat též na [www@chomutov-mesto.cz](mailto:www@chomutov-mesto.cz), nebo na [vasetemata@chomutov-mesto.cz](mailto:vasetemata@chomutov-mesto.cz).

Přijetí ústně podaných stížností se stěžovateli potvrdí na kopii zápisu určené stěžovateli. Požádá-li o to stěžovatel, je nutno sepsat záznam i tehdy, náleží-li vyřízení stížnosti do působnosti jiného orgánu.

Stížnosti, které jsou doručeny jinam, než odboru interního auditu (primátorovi, náměstkům primátora, tajemníkovi, vedoucím pracovníkům odborů, oddělení, útvarů a ostatním pracovníkům), je třeba neodkladně na odbor interního auditu zaslat k zaevidování.

Pokud není přímo zřejmé, že se jedná o stížnost, což může vyplynout až z posouzení věcného obsahu dokumentu, bude tento dokument rovněž předán odboru interního auditu.

Anonymní stížnosti se vyřizují pouze v případě, že obsahují konkrétní skutečnosti. O odložení anonymního podání rozhoduje primátor města na doporučení vedoucího odboru interního auditu.

## **2.2 Hlavní zásady při vyřizování**

Stížnostmi ve smyslu interní směrnice statutárního města nejsou podání právnických osob obsahující upozornění na nesprávnou činnost jiných právnických osob.

Vyřízení stížnosti musí být objektivní. Nesmí ji vyřizovat ten, proti kterému směřuje a při šetření musí být vyslyšen nejen stěžovatel, ale i osoby, proti kterým stížnost směřuje a další osoby, které mohou podání doplnit, osvětlit, či mohou pomoci v řešení.

Přijaté stížnosti od občanů a dalších fyzických a právnických osob, spadajících do kompetence MMCH, postupuje odbor interního auditu k vyřízení odborům, kterým věcně vyřízení přísluší, pokud ZM, RM či vedení MMCH nerozhodne jinak. Stížnosti na postup odboru MMCH vyřizuje vedení MMCH prostřednictvím vedoucích pracovníků nebo pracovníků kontrolního úseku odboru interního auditu. ZM a RM mohou postoupit vyřízení jim adresovaných stížností i kontrolnímu výboru ZM.

U opakovaných stížností je třeba přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li další stížnost k téže věci žádné nové skutečnosti, není nutno potvrzovat její příjem ani ji prošetřovat.

Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postupuje se taková stížnost bez uvedení jména pisatele.

Bude-li stížnost postoupena k vyřízení jinému orgánu, který postupuje dle jiných právních předpisů (např. komise k projednávání přestupků aj.), nelze požadavek na zachování anonymity respektovat.

Jméno a adresu stěžovatele nesmí zaměstnanci magistrátu, s ohledem na ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, sdělovat třetím osobám.

Při prošetřování stížnosti je třeba vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.

Jednání a místní šetření provedená při vyřizování stížností se dokládají zápisem, který obsahuje jména všech zúčastněných osob, výčet zjištění a stručný popis průběhu a výsledku jednání, podpisy účastníků jednání s doložkou, že byli s obsahem zápisu seznámeni. Odmítne-li některý účastník jednání zápis podepsat, uvede se to v zápisu s vysvětlením důvodu.

Pokud je jednáním nebo šetřením na místě dosaženo vyřízení stížnosti a stěžovatel s tím souhlasí, lze v zápise uvést samostatnou doložku, že stěžovatel souhlasí s tímto vyřízením a nežádá písemnou odpověď. Převzetí zápisu stěžovatelem musí být doloženo na kopii zápisu pro spis.

Podání ve smyslu zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, postoupí odbor interního auditu příslušnému správnímu orgánu a uvědomí o tom podatele.

Odpověď na stížnost zajišťuje útvar, který ji vyřizoval. Kopii odpovědi současně postoupí odboru interního auditu na vědomí pro potřebu centrální evidence. V případě, že se na vyřízení stížnosti podílí více útvarů, připravuje odpověď garant.

Centrální evidence stížností musí poskytovat všechny údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a pro kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností.

## 2.3 LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti se zpravidla řeší ihned. Vyžaduje-li vyřízení stížnosti šetření, musí být stížnost **vyřízena do 30 dnů** ode dne doručení. Ve složitějších a odůvodněných případech lze tuto lhůtu překročit se souhlasem primátora města. O prodloužení lhůty žádá primátor ten, kdo stížnost vyřizuje a o změně lhůty vyřízení neprodleně informuje odbor interního auditu a zároveň uvědomí stěžovatele.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných nedostatků a stěžovatel o tom byl vyrozuměn.

## 2.4 POSTOUPENÍ STÍŽNOSTÍ A SLEDOVÁNÍ LHŮT

Stížnosti doručené na odbor interního auditu, spadající do kompetence jiných odborů, oddělení nebo útvarů, jsou po zaevidování neprodleně předány na příslušný odbor, oddělení či útvar.

V případě stížností na pracovníky při zabezpečování pracovních úkolů je postupováno následovně:

- a) Spory vznikající na úrovni odborů řeší jejich vedoucí. Nedojde-li k dohodě, je spor řešen tajemníkem, náměstkem primátora nebo primátorem podle struktury řízení útvarů.
- b) Spory spadající do pravomoci statutárního orgánu zaměstnavatele jsou řešeny tajemníkem MMCH. Nedojde-li k dohodě, je spor předložen primátorovi. V případě, že nedojde k vyřešení sporu, rozhoduje soud.
- c) Spory spadající do oblasti přenesené působnosti řeší tajemník MMCH. Nedojde-li k vyřešení, je spor předán krajskému úřadu.
- d) Spory mezi tajemníkem a zaměstnanci řeší primátor.

Odpověď na stížnost zašle ten, kdo ji řešil a odboru interního auditu zašle kopii k zaevidování ve stanovené lhůtě pro vyřizování stížností.

Odbor interního auditu sleduje splnění lhůty k vyřízení stížností nejen u stížností, které jsou jím řešeny, ale i u těch, které byly předány k vyřízení kompetentním odborům, oddělením nebo útvarům a nebo byly odboru interního auditu zaslány jen k zaevidování.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli ve stanovené lhůtě podána zpráva i v případě, že jeho stížnost byla posouzena jako neoprávněná.

O přijatých stížnostech, směřujících proti činnosti organizačních útvarů Magistrátu a jejich zaměstnanců, je neprodleně informován tajemník Magistrátu.

O přijatých stížnostech, směřujících proti činnosti městské policie a jejich zaměstnanců, jsou neprodleně informováni člen zastupitelstva pověřený řízením městské policie a ředitel městské policie.

Pokud šetření stížnosti není v kompetenci statutárního města a jeho orgánů, postoupí odbor interního auditu stížnost k vyřízení příslušné organizaci a oznámí tuto skutečnost pisateli s tím, že odpověď obdrží od této organizace a podání odloží bez dalšího šetření.

Odbory, vyřizující stížnosti, ukládají spisový materiál stížností odděleně od ostatních spisů.

## 2.5 KONTROLA VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Odbor interního auditu, s využitím centrální evidence, průběžně sleduje vyřizování stížností a dohlíží na dodržování stanovených lhůt při vyřizování stížností pověřenými odbory. Provádí pololetně rozbor stížností a podle potřeby předkládá informace vedení města.

## **3 PETICE**

### **3.1 PŘIJÍMÁNÍ PETICÍ**

Příjem a vyřizování petic se řídí právní úpravou podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů, který přímo stanoví způsob pro podání a vyřízení petice.

Petice mohou být adresovány všem orgánům statutárního města.

Petici lze zaslat poštou na adresu Magistrát města Chomutova, Zborovská 4602, 43028 Chomutov, případně předat osobně na podatelnu v budově Magistrátu města, Zborovská 4602. Všechna takto doručená podání postoupí podatelna neprodleně odboru interního auditu k evidenci.

Přijaté petice postupuje odbor interního auditu k vyřízení věcně příslušnému odboru nebo orgánům statutárního města. V odůvodněných případech provede šetření sám.

V případě, že petice nepatří do působnosti orgánů statutárního města, odbor interního auditu petici postoupí instituci, již vyřízení přísluší a informuje o tom toho, kdo petici podal.

Petice musí splňovat stanovené náležitosti (viz čl. 3.4). Pokud petice neobsahuje náležitosti stanovené těmito pravidly, či zákonem o právu petičním, eviduje se jako stížnost a při vyřizování se dále postupuje podle čl. 2.2 těchto pravidel.

### **3.2 VYŘIZOVÁNÍ PETICÍ**

Petice adresované statutárnímu městu Chomutov centrálně eviduje odbor interního auditu.

Orgán statutárního města nebo věcně příslušný odbor, který petici přijal k vyřízení, je povinen ji předložit k projednání do schůze Rady města, případně i do zasedání Zastupitelstva města, pokud předmět petice spadá do schvalovací pravomoci výše jmenovaných orgánů a ve lhůtě do 30 dnů od přijetí petice písemně odpovědět tomu, kdo ji podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.

Odpověď podateli postoupí zpracovatel rovněž odboru interního auditu k centrální evidenci.

Odbory a útvary statutárního města písemnosti, týkající se vyřizování petic, předávají odboru interního auditu, který je ukládá odděleně od ostatních písemností.

### **3.3 KONTROLA VYŘIZOVÁNÍ PETICÍ**

Odbor interního auditu, s využitím centrální evidence, průběžně sleduje vyřizování petic a dohlíží na dodržování stanovených lhůt.

Provádí roční rozbor petic a příčin jejich vzniku a podle potřeby informuje vedení města.



### 3.4 NÁLEŽITOSTI PETICÍ

Občané si mohou k sestavení petice, opatření podpisů občanů pod ní, doručení příslušnému orgánu a k jednání s ním, vytvořit petiční výbor.

Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, k popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů, anebo podněcovat k násilí nebo hrubé neslušnosti.

Petice musí být písemná a musí obsahovat všechny náležitosti stanovené těmito pravidly a příslušným zákonem. Musí být pod ní 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 výboru v této věci zastupovat. V případě potřeby se osoby podporující petici podepisují na podpisové archy, kde musí být u každého podepsaného uvedeno jeho jméno, příjmení a bydliště.

Podpisové archy mají obsahovat text petice, pokud jej neobsahují, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpořena. Na každém podpisovém archu musí být dále 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.

## 4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Spisová dokumentace k jednotlivým stížnostem se ukládá u těch odborů, oddělení a útvarů, které ji vyřizují.

Vedoucí odborů, oddělení a útvarů magistrátu města průběžně sledují vyřizování stížností v rámci své působnosti, odpovídají za jejich důsledné prošetřování a poznatky z výsledků šetření využívají k odstraňování příčin, které podávání stížností vyvolávají.

Kontrolou dodržování této směrnice odbory, odděleními a útvary magistrátu města je pověřen odbor interního auditu.

Tato směrnice byla schválena usnesením Rady města Chomutova č. 631/18 ze dne 23.7.2018 a **nabývá účinnosti dnem 1.8.2018.**

Tímto zároveň pozbývají platnosti pravidla schválena Radou města Chomutova dne 28.8.2016 pod čj. 294/06.

V Chomutově dne: 27.07.2018

.....  
**JUDr. Marek Hrabáč**  
primátor města