Město Říčany
RADA MĚSTA ŘÍČANY

VNITŘNÍ SMĚRNICE č. 10/2024

O stížnostech, peticích a podáních

Ve znění vnitřních směrnic:	
Platnost poslední změny od:	
Účinnost poslední změny od:	
Číslo evidenční	**343423/2024**
Číslo jednací	**307518/2024/2024**
Počet stejnopisů	**1**
Hlavní garant vnitřní směrnice	**Útvar interního auditu**
1. člen garančního týmu	**Právní odbor**
2. člen garančního týmu	
Datum platnosti směrnice	**dnem podpisu**
Datum účinnosti směrnice	**1.12.2024**
Vnitřní směrnici vydává	**Rada města Říčany**
Vydání směrnice schvaluje	**Rada města Říčany**
Číslo usnesení orgánu obce	24-47-011 ze dne 14.11.2024
Ruší vnitřní směrnici	**č. 2/2008 o stížnostech, peticích a ostatních podáních**

Přílohy

1. Postup zpracování v SW TAS
2. Písemný záznam o stížnosti

Legislativa

zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním
zákon č.128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) ve znění pozdějších předpisů
zákon č.89/2012 Sb., občanský zákoník
zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů

Čl. 1. Předmět úpravy

1.1. Tato vnitřní směrnice upravuje pravidla pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností dle §175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále SŘ), petic dle zákona. 85/1990 Sb., o právu petičním, a ostatních podání.

Čl. 2. Vymezení pojmů

2.1. Pro účely této směrnice se rozumí:

a) **stížností** je podání proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, ve smyslu ustanovení § 175 SŘ, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany. Stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena;

b) **peticí** žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu patřící do působnosti orgánů města;

c) **ostatní podání jsou podání mimo** působnost SŘ sloužící k ochraně zájmů stěžovatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města;

d) **centrální evidence** je evidence stížností, petic a ostatních podám vedená u útvaru interního auditu (dále ÚIA);

e) **věcně příslušným odborem** je odbor nebo útvar zodpovědný za vyřízení stížnosti, v němž pracuje osoba, proti které stížnost, petice nebo ostatní podání směřuje nebo která byla zodpovědná za postup, proti němuž stížnost, petice nebo ostatní podání směřuje;

f) **SW TAS** – software, ve kterém jsou evidovány stížnosti, petice a ostatní podání a postup jejich vyřízení na MěÚ Říčany dle pevně nastaveného workflow.

Čl. 3. Obecné zásady při vyřizování

3.1. Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se SŘ a musí být dodržována příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na ochranu osobnosti. Při nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost, petice, ostatní podání a podnět týká, se postupuje dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

3.2. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena (§175 odst.2 SŘ).

3.3. Stížnosti, petice a ostatní podání se vyřizují v SW TAS dle aktuálně nastaveného workflow viz příloha č.1.

3.4. Obecné zásady pro vyřizování jsou:

adresát stížnosti / ostatní podání	vyřizuje	součinnost	odpovídá
Město / Městský úřad Říčany	věcně příslušný odbor		věcně příslušný odbor
Zastupitelstvo/Rada	věcně příslušný odbor	starosta	věcně příslušný odbor jménem starosty po schválení v ZMŘ/RMŘ
starosta	věcně příslušný odbor	starosta	věcně příslušný odbor jménem starosty
tajemník	věcně příslušný odbor	tajemník	věcně příslušný odbor jménem tajemníka
Městská policie	Městská policie	starosta	Městská policie případně jménem starosty

3.5. Není přípustné postupovat stížnost k vyřízení zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Takovou stížnost vždy vyřizuje nejbližší nadřízený zaměstnance, proti kterému stížnost směřuje, minimálně však vedoucí odboru.

3.6. ÚIA sleduje lhůty pro vyřízení stížností, peticí a ostatních podání. Pět pracovních dnů před uplynutím lhůty zašle elektronicky upomínku k vyřízení věcně příslušnému odboru.

3.7. Věcně příslušný odbor vede spis o věcném vyřízení stížnosti, petice, ostatních podání v analogové podobě či elektronicky v SW TAS.

3.8. Pokud stěžovatel zašle podání bez podpisu či s podpisem, ale bez adresy pro doručování a z podání nelze stěžovatele ani jiným způsobem identifikovat, považuje se stížnost za **anonymní podání**. Takové podání se dle obsahu v individuálním případě posuzuje jako podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatku atd. Postup při vyřízení anonymního podání se stanoví individuálně s přihlédnutím k postupu při vyřizování stížností.

3.9. V případě, že stížnost, petice či ostatní podání se týká více vyřizujících odborů, je koordinátorem odpovědi ÚIA.

3.10. V případě, že součástí stížnosti, petice nebo ostatního podání je podpisová listina, zůstávají podpisové archy na ÚIA a jsou k dispozici k nahlédnutí po předchozím písemného souhlasu tajemníka nebo starosty. Ke zpřístupňování osobních údajů obsažených v podpisových arších není Městský úřad oprávněn.

Čl. 4. Stížnosti

4.1. Stížnost lze podat písemně, ústně nebo elektronicky.

4.2. U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem. U stížnosti podané ústně, pokud nelze stížnost vyřídit ihned, sepíše o ní zaměstnanec města písemný záznam s použitím vzoru Odkaz. Na intranetu v záložce Vzory je šablona pro Záznam o stížnosti.

4.3. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká a co se navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti své jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, popřípadě jinou

adresu pro doručování a podpis. Právnická osoba uvede ve stížnosti svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování, včetně uvedení jména, příjmení a funkce toho, kdo je oprávněn právnickou osobu zastupovat.

4.4. U stížnosti, která postrádá náležitosti, jejichž absence brání jejímu úspěšnému vyřízení, vyzve zaměstnanec věcně příslušného odboru stěžovatele k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti, které by bránily dalšímu postupu neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.

4.5. Všechny stížnosti jsou předány podatelně, Masarykovo nám. 53, která jim přidělí evidenční číslo. Podatelna do 1 pracovního dne od doručení předá stížnost včetně originálu a příloh ÚIA.

4.6. ÚIA stížnosti přidělí jednací číslo.

4.7. ÚIA vloží stížnost spolu se všemi doručenými přílohami do SW TAS, který slouží k administraci vyřízení stížnosti. Zvolí postup vyřízení dle typu stížnosti viz příloha č.1. V SW TAS jsou zachyceny dílčí kroky k vyřízení stížnosti dle přednastaveného workflow. Za správnost a včasnost vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí věcně příslušného odboru.

4.8. Vedoucí věcně příslušného odboru řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které s obsahem stížnosti souvisejí. Vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci, a sepíše o tom záznam.

4.9. Jestliže vedoucí věcně příslušného odboru shledá, že Městský úřad v Říčanech není příslušný k vyřízení stížnosti, postoupí ji bez zbytečného odkladu usnesením příslušnému správnímu orgánu. O postoupení stížnosti vyrozumí stěžovatele. Kopií informuje ÚIA, respektive ji vloží do SW TAS.

4.10. Vedoucí věcně příslušného odboru stížnost vyřizuje bez zbytečných průtahů, a to nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. O vyřízení stížnosti musí stěžovatele v této lhůtě vyrozumět písemným přípisem. Vedoucí odboru se v přípisu o vyřízení vypořádá se všemi body stížnosti a námitkami stěžovatele a nahraje ji do SW TAS.

4.11. Stanovenou lhůtu pro zaslání písemného přípisu do 30dnů lze prodloužit o dalších 30 dnů jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit poklady potřebné pro vyřízení stížnosti. O překročení lhůty je vhodné stěžovatele písemně informovat vč.vložení informace do SW TAS.

4.12. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, přijme vedoucí vyřizujícího odboru nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do SW TAS. Pokud jsou učiněna opatření k nápravě a stěžovatel požaduje, aby byl o nich vyrozuměn, je nezbytné mu vyhovět. Obsahem tohoto vyrozumění může být například sdělení o přijetí interního aktu řízení, odstranění nesprávné praxe, opatření v personální rovině apod.

4.13. Opakuje-li se stížnost, vedoucí věcně příslušného odboru posoudí obsah jak po věcné a formální stránce, tak i z hlediska nových skutečností. O výsledku podá bez zbytečného odkladu zprávu tajemníkovi a ten rozhodne o dalším postupu. V případě, že původní stížnost vyřizoval tajemník nebo starosta města. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti, není nutno potvrzovat její příjem ani ji prošetřovat. Stěžovatel bude o této skutečnosti písemně informován.

4.14. V případě dalších opakovaných stížností shodného významu (obsahu) se tyto pouze zakládají k původnímu spisu v SW TAS.

Čl. 5. Petice

5.1. Petice musí být písemná a 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.

5.2. 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. Vzešla-li petice ze shromáždění, musí být uvedeno, z jakého shromáždění vzešla a jak byla shromážděním schválena; petičním výborem se rozumí svolavatel shromáždění.

5.3. Všechny petice musí být předány podatelně, Masarykovo nám.53, která jim předělí evidenční číslo. Podatelna do 1 pracovního dne od dne doručení předá originál petice včetně příloh ÚIA.

5.4. ÚIA petici bezodkladně zaeviduje v SW TAS a prostřednictvím SW TAS předá věcně příslušnému vedoucímu odboru k dalšímu zpracování. O podání každé petice ÚIA informuje starostu.

5.5. Příslušný vedoucí petici posoudí a do nejpozději 30 dnů od jejího doručení písemně odpoví tomu, kdo ji podal anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. Lhůtu k vypravení přípisu podateli petice nelze prodloužit. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Kopii odpovědi vkládá vedoucí do SW TAS.

5.6. Pokud věc požadovaná peticí nepatří do působnosti MěÚ, postoupí odpovědný odbor petici do 5 dnů příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal. Kopii přípisu vloží do SW TAS.

Čl. 6. Ostatní podání

6.1. Obsah ostatních podání posuzuje vedoucí ÚIA v součinnosti s tajemníkem a předává je věcně příslušnému odboru k vyřízení prostřednictvím SW TAS.

6.2. V případě, že podání naplňuje obsahově a formálně náležitosti podnětu podle §42 SŘ, věcně příslušný odbor podnět přijme, posoudí a prověří uvedené skutečnosti. Pokud dospěje k závěru, že podnět je důvodný, je povinen postupovat zákonem stanoveným způsobem, tj. např. zahájit správní řízení.

6.3. Při vyřízení ostatních podání, postupuje příslušný odbor přiměřeně dle charakteru podání, obdobně jako při vyřízení stížnosti, viz Čl. 4.

Čl. 7. Evidence stížností, petic a ostatních podání

7.1. ÚIA vede evidenci stížností, petic a ostatních podání, která obsahuje zejména:

a) číslo jednací, evidenční číslo,

b) datum podání,

c) datum vyřízení,

d) jméno a příjmení, příp. název nebo obchodní firmu stěžovatele nebo autora petice, ostatního podání

e) proti komu stížnost, petice nebo ostatní podání směřuje,

f) předmět stížnosti, petice, ostatního podání

g) kdy předáno k prošetření,

h) komu předáno k prošetření,

i) výsledek šetření - důvodná, částečně důvodná a nedůvodná stížnost,

j) opatření k zjednání nápravy ve věci stížnosti, způsob vyřízení petice.

Čl. 8. Přechodná a závěrečná ustanovení

8.1. Vedoucí ÚIA předkládá Radě města Říčany do 28. 2. následujícího roku zprávu o stížnostech, peticích a ostatních podáních za daný kalendářní rok, která zejména obsahuje:

a) celkový počet přijatých stížností, petic a ostatních podání za daný kalendářní rok

b) počet vyřízených stížností, petic a ostatních podání k 31.12. daného roku

c) počet důvodných, částečně důvodných a nedůvodných stížností a jejich rozlišení dle příslušných vedoucích

d) přijatá opatření k zjednání nápravy ve věci stížností a způsob vyřízení petic.

8.2. Tato vnitřní směrnice ruší v celém rozsahu vnitřní směrnici č. 2/2008 o stížnostech, peticích a ostatních podáních ze dne 23.7.2008.

8.3. Tuto vnitřní směrnici schválila Rada města Říčany na své schůzi dne 14.11.2024 pod usnesením č 24-47-011.

8.4. Tato vnitřní směrnice nabývá účinnosti 1.12.2024

V Říčanech dne:

Mgr. Jaroslav Brandejs
Digitálně podepsal Mgr. Jaroslav Brandejs
Datum: 2024.12.04 10:57:48 +01'00'

tajemník Městského úřadu v Říčanech

Ing. David Michalička
Digitálně podepsal Ing. David Michalička
Datum: 2024.12.04 14:04:34 +01'00'

starosta města Říčany