



## PRAVIDLA pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Na základě zmocnění v § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje Rada města Zubří tato pravidla, která jsou závazná pro všechny zaměstnance zařazené do Městského úřadu Zubří.

### Část I.

#### Petice

##### Čl. 1 Vymezení petic

1. Petice spadající do oblasti přenesené působnosti, tj. výkonu státní správy svěřené územním samosprávným celkům, se vyřizují podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o právu petičním“).
2. Petice spadající do oblasti samostatné působnosti se vyřizují podle ustanovení § 16 odst. 2 písm. f), g) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“).

##### Čl. 2 Přijímání petic

1. Petice jsou přijímány v písemné podobě poštou, elektronicky i osobně prostřednictvím podatelny Městského úřadu Zubří (dále jen „městský úřad“).
2. Veškeré petice, které byly doručeny na městský úřad, jsou přes podatelnu předány tajemníkovi městského úřadu, který zajišťuje jejich centrální evidenci.
3. Pokud projednání věci, která je předmětem petice, nepatří do působnosti města nebo městského úřadu, je tato petice do 5 dnů od doručení postoupena příslušnému státnímu orgánu k jejímu vyřízení. Zároveň se o postoupení vyrozumí ten, kdo petici podal.
4. O každé jednotlivé petici je veden spis.

##### Čl. 3 Projednávání petic

1. Petice podle zákona o právu petičním projednává v souladu s § 102 odst. 3 zákona o obcích RM města. Petice podle zákona o obcích projednává dle předmětu petice Rada města Zubří (dále jen „RM“) nebo Zastupitelstvo města Zubří (dále jen „ZM“).
2. Po zaevidování petice postoupí tajemník její kopii i se všemi doručenými přílohami dle věcné příslušnosti vedoucímu odboru městského úřadu, který zodpovídá za zpracování podkladů pro jednání rady či zastupitelstva města tak, aby mimo vlastní text petice byla v důvodové zprávě či přílohách materiálu obsažena odborná stanoviska a relevantní informace z jiných zdrojů.

##### Čl. 4 Vyřizování petic

1. O petici rozhodne RM do 30 dnů od jejího přijetí.

2. V případě, že občan dle § 16 odst. 2 písm. f) požaduje projednat petici na zasedání ZM, nebo vyřízení petice je v pravomoci ZM, projednání na zasedání ZM proběhne do 90 dnů od přijetí žádosti. To neplatí, pokud RM v rámci rozhodnutí dle odstavce 1. v rámci své pravomoci dle zákona o obcích vyhoví petici v plném rozsahu. V tom případě bude ZM do 90 dnů po přijetí žádosti o rozhodnutí RM pouze informována.

3. Pro vyřízení petice je rozhodující text příslušného usnesení RM či ZM.

4. Po vyhotovení zápisu ze schůze RM či zasedání ZM připraví vedoucí odboru, který zpracovával podklady, bez zbytečného odkladu odpověď petentovi, a zajistí odeslání odpovědi zástupci petičního výboru.

5. Při vyřizování petic je nutno dbát zejména na dodržení lhůt stanovených v § 5 zákona o právu shromažďovacím a § 16 odst. 2 písm. f), g) zákona o obcích.

## **Část II.**

### **Stížnosti**

#### **Čl. 5 Vymezení stížností**

1. Stížností je podání dle § 16 odst. 2 písm. g) zákona o obcích, kterým si dotčená osoba stěžuje na postup orgánů města v samostatné působnosti nebo na nevhodné chování osob, zařazených do městského úřadu, které vykonávají samostatnou působnost, případně upozorňuje na nedostatky a závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města, a zároveň sleduje širší společenský prospěch.

2. Stížnost dle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), je podání, ve kterém si dotčená osoba stěžuje proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu.

3. Stížnost na postup při vyřizování žádosti o informaci dle § 16a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o svobodném přístupu k informacím“), může podat žadatel

a) který nesouhlasí s vyřízením žádosti způsobem uvedeným v § 6,

b) kterému po uplynutí lhůty podle § 14 odst. 5 písm. d) nebo § 14 odst. 7 nebyla poskytnuta informace nebo předložena konečná licenční nabídka a nebylo vydáno rozhodnutí o odmítnutí žádosti,

c) kterému byla informace poskytnuta částečně, aniž bylo o zbytku žádosti vydáno rozhodnutí o odmítnutí, nebo

d) který nesouhlasí s výší úhrady sdělené podle § 17 odst. 3 nebo s výší odměny podle § 14a odst. 2, požadovanými v souvislosti s poskytováním informací.

4. Stížností podle § 261 zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „daňový řád“), má osoba zúčastněná na správě daní právo podat správci daně stížnost proti nevhodnému chování jeho úředních osob nebo proti postupu tohoto správce daně, neposkytuje-li daňový zákon jiný prostředek ochrany.

5. Jako stížnosti se neposuzují návrhy, připomínky a podněty občanů, které se nevztahují k činnosti města v přenesené či samostatné působnosti. Taková podání nejsou evidována jako stížnosti a jsou vyřizována přímo jednotlivými odbory dle jejich předmětu.

6. Jako stížnost se dále nepovažují návrhy na zahájení řízení, řádné či mimořádné opravné prostředky, námítky proti jednotlivým úkonům a opatřením spojeným s výkonem rozhodnutí, podněty v rámci

ochrany před nečinností, podněty k provedení dozoru nebo kontroly. V takovém případě se postupuje dle právních předpisů (např. správní řád).

7. Stížnosti se posuzují podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jak jsou označeny.

#### Čl. 6 Přijímání stížností

1. Stížnosti dle čl. 5 odst. 1 se přijímají písemně, ústně a elektronicky. U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem. Podání stížností dle čl. 5 odst. 2, 3 a 4 se řídí zákony upravujícími tyto stížnosti.

2. Nelze-li ústní stížnost vyřídit ihned, sepíše o ní tajemník písemný záznam.

3. Veškeré stížnosti doručené na městský úřad musí být na podatelně zaevidovány do spisové služby. Rovněž stížnost doručená elektronicky konkrétnímu zaměstnanci musí být bezodkladně předána k zaevidování do spisové služby na podatelnu úřadu.

4. Centrální evidenci stížností zajišťuje tajemník úřadu, kterému jsou předávány veškeré stížnosti zaevidované na podatelně. O každé stížnosti je veden spis.

5. Po přijetí posoudí tajemník každou stížnost a podle jejího obsahu ji přidělí k vyřízení.

6. Opakovaná stížnost, která neobsahuje nové skutečnosti, se opětovně nevyřizuje a o této skutečnosti je stěžovatel vyrozuměn tajemníkem.

7. Anonymní stížnost je stížnost, která neobsahuje jméno, příjmení, ani jiné údaje, podle kterých by bylo možné identifikovat stěžovatele. Taková stížnost se eviduje a postupuje k vyřízení pouze v případě, že obsahuje konkrétní údaje, které nasvědčují tomu, že byl porušen právní předpis. Ostatní anonymní stížnosti se neevidují, nejsou prošetřovány a odkládají se.

#### Čl. 7 Projednávání stížností

1. Pokud obsah stížnosti směřuje k činnosti orgánů města v samostatné působnosti, zajistí její projednání v orgánu města starosta či místostarostka, do jejichž působnosti příslušná oblast spadá.

2. Ostatní stížnosti projedná vedoucí odboru, do jehož působnosti spadá předmět stížnosti.

3. V případě stížností dle čl. 5 odst. 2, 3, 4 se postupuje dle zákonů upravujících tyto stížnosti.

4. Stížnost proti nevhodnému chování zaměstnanců zařazených do městského úřadu spočívajícím v neslušném či hrubém vystupování projedná tajemník.

5. Stížnost proti nevhodnému chování či nesprávného postupu tajemníka projedná starosta.

6. Stížnost proti nevhodnému chování či nesprávného postupu starosty nebo místostarostky projedná ZM.

7. Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, přezkoumá vyřízení stížnosti dle čl. 5 odst. 1 služebně nadřízená osoba (v případě vedoucích odborů je služebně nadřízenou osobou tajemník, v případě tajemníka je služebně nadřízenou osobou starosta, v případě starosty a místostarostky je přezkoumání vyřízení stížnosti předloženo radě města). V případě stížností dle čl. 5 odst. 2, 3, 4 se postupuje dle zákonů upravujících tyto stížnosti.

#### Čl. 8 Vyřizování stížností

1. Ten, kdo projednává stížnost dle čl. 5 odst. 1, připraví odpověď stěžovateli a zajistí odeslání originálu odpovědi stěžovateli.

2. Odpověď se odesílá prostřednictvím datové schránky, pokud ji má stěžovatel zřízenou. Pokud stěžovatel datovou schránku zřízenou nemá, zasílá se odpověď na adresu, která je uvedena ve stížnosti. Pokud taková adresa uvedena není, zasílá se odpověď na uvedenou e-mailovou adresu. V případě, že stížnost neobsahuje žádný kontaktní údaj stěžovatele a nejedná se o anonymní stížnost, odpověď se stěžovateli nedoručuje a pouze se založí do spisu.

3. V případě stížností dle čl. 5 odst. 2, 3, 4 postupuje osoba, která v dané věci vede řízení, dle zákonů upravujících tyto stížnosti. Tajemníkovi úřadu je pak předána kopie vyřízení stížnosti společně s dokladem o doručení (např. kopie doručenký), aby tyto skutečnosti mohly být zaneseny do centrální evidence stížností.

4. V odpovědích na stížnosti musí být vždy uvedeno, zda byla stížnost posouzena jako důvodná, částečně důvodná či neoprávněná. Pokud tato informace v odpovědi chybí, vyzve tajemník toho, kdo stížnost vyřizoval, k doplnění. Pokud byla stížnost shledána jako důvodná a pokud o to stěžovatel požádá, uvede se v odpovědi i informace o přijatých opatřeních k nápravě.

#### Čl. 9 Lhůty pro vyřízení stížností

1. Lhůta pro prošetření a vyřízení stížností je 60 dnů od doručení. V případě, kdy je k vyřízení stížnosti příslušné ZM, je lhůta pro vyřízení 90 dnů.

2. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, a stěžovatel musí být s prodloužením lhůty vždy před uplynutím řádné lhůty seznámen.


3. V případě stížnosti dle čl. 5 odst. 3 se stížnost předloží spolu se spisovým materiálem nadřízenému orgánu do 7 dnů ode dne, kdy byla doručena, pokud se v této lhůtě stížnosti zcela nevyhoví tím, že se poskytne požadovaná informace nebo konečná licenční nabídka, nebo se vydá rozhodnutí o odmítnutí žádosti.

### Část III.

#### Společná ustanovení

#### Čl. 10 Závěrečné ustanovení

Tato pravidla byla schválena Radou města Zubří dne 20.03.2024 usnesením UR-71-6/24 a nabývají účinnosti dne 01.04.2024.



Aleš Měrka  
starosta



Ing. Anna Oplatková, Ph.D.  
místostarostka