



Město Heřmanův Městec

Havlíčková 801, 538 03 Heřmanův Městec

www.hermanuv-mestec.cz

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností a nakládání se schránkou důvěry:

Rada města Heřmanův Městec dne 15.12.2021 projednala a usnesením č. R/2021/407 schválila v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění, a v souladu se zněním zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění, na těchto pravidlech pro přijímání a vyřizování petic a stížností a nakládání se schránkou důvěry:

I. Petice

Obecná ustanovení

1. Každý má právo sám nebo společně s jinými obracet se na obec s peticemi. Peticí se rozumí písemná žádost či návrh ve věcech veřejného či společného zájmu, které patří do působnosti obce.
2. Právnícké osoby mohou petiční právo vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.
3. Ve výkonu petičního práva nesmí být nikomu bráněno. Výkon tohoto práva nesmí být nikomu na újmu.
4. Petice musí být podána písemně. Musí obsahovat formální náležitosti vymezené zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění.
5. Petice nesmí vyzývat k porušování Ústavy a jiných právních předpisů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení, nebo rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů, anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti.

Přijímání petic

1. Petice přijímá pracovnice v podatelně městského úřadu, která vede jejich evidenci.
2. Je-li petice svým obsahem v rozporu se zákonem o právu petičním, odmítne její přijetí a uvědomí o tom písemně toho, kdo petici podal.
3. Má-li petice formální nedostatky, vyzve písemně toho, kdo petici podal, k jejich odstranění a stanoví pro to přiměřenou lhůtu.
4. Nepatří-li věc do působnosti obce, petici do 5 dnů postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal.
5. Shledá-li petici po obsahové stránce v pořádku, zapíše ji do evidence a předá ji věcně příslušnému orgánu k vyřízení.

Vyřizování petic

1. Určený pracovník (orgán) je povinen se s obsahem petice zabývat a nejpozději do 20 dnů připravit odpověď tomu, kdo ji podal, popř. tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru.

2. Odpověď musí obsahovat stanovisko k obsahu petice a způsobu jejího vyřízení.
3. Obec je povinna na přijatou petici písemně odpovědět ve lhůtě 30 dnů.

II. Stížnosti

Obecná ustanovení

1. Stížnost může podat každá fyzická i právnická osoba, která se cítí být poškozena na svých právech či zájmech opatřením nebo jednáním obce nebo jejích jednotlivých orgánů.
2. Pokud se občan domnívá, že se setkal s nevhodným jednáním zaměstnance městského úřadu nebo nesouhlasí s postupem správního orgánu, má právo se na úřad obrátit se stížností (viz. § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění). Stížnost se podává u toho správního orgánu, u kterého řízení probíhá. Pokud stěžovatel má za to, že jeho stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený útvar, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
3. Stížnost by měla být co nejkonkrétnější. Měla by obsahovat všechna známá fakta, zejména jméno, příjmení a kontaktní poštovní adresu a podpis stěžovatele; označení firmy, sídlo, označení a podpis statutárního zástupce, stěžuje-li si právnická osoba; stručný popis toho, čeho se stěžovatel domáhá, případně uvedení, jaké právo stěžovatele bylo porušeno a jakým způsobem; co nejvíce konkrétních údajů, které mohou pomoci při prošetřování (např. číslo jednací, pod kterým je věc vedena apod.).
4. Stížnost lze podat písemně nebo ústně. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při jejím podání, se sepíše záznam.

Přijímání stížností

1. Obec je povinna stížnost přijmout. Nepatří-li do její působnosti je povinna ji do 10 dnů postoupit příslušnému orgánu a uvědomit o tom toho, kdo ji podal.
2. Centrální evidenci všech stížností je vedena na městském úřadě v podatelně. Povinností každého pracovníka úřadu nebo zastupitele města je předat je po jejich doručení k jejich zavedení do spisové služby a centrální evidence stížností.
3. Pracovník úřadu označí stížnost pořadovým číslem z centrální evidence a zapíše do ní potřebné náležitosti (číslo jednací, datum přijetí, jméno, příjmení nebo název a adresu místa trvalého bydliště nebo sídla stěžovatele, popř. adresu pro doručování označení orgánu, který stížnost postoupil, předmět stížnosti, údaj o tom, kdy a komu byla stížnost nebo její část postoupena k vyřízení, vyhodnocení důvodnosti stížnosti, datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení. Stížnost postoupí k vyřízení.
4. K anonymní stížnosti se přihlíží jako k podnětu dohledu či dozoru.
5. Je-li stížnost nejasná, nebo není z ní zřejmé, co konkrétně stěžovatel požaduje, bude vyslechnut.
6. Důvodem k odložení stížnosti bez šetření je pouze situace, kdy stěžovatel na výzvu k doplnění podání nereaguje.

Vyřizování stížností

1. Stížnosti vyřizuje tajemnice městského úřadu. V případě, že stížnost směřuje proti tajemnici, vyřizuje stížnost starosta. Stížnost proti starostovi, vyřizuje rada města.
2. Pokud je ze stížnosti patrné, že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky a že lhůta k jejich podání neprošla, musí být stížnost postoupena příslušnému orgánu k rozhodnutí o oprávněném prostředku. O tomto postupu je nutno stěžovatele informovat.

3. V případě opakované stížnosti, příjemce posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.
4. Při prošetřování stížnosti platí následující zásady:
 - Musí být objektivně prošetřena ve všech svých bodech v návaznosti na platné právní předpisy.
 - Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě.
 - Ve výsledku šetření musí být uvedena odpověď na všechny kritizované jevy spolu s tvrzením či vyvrácením jejich oprávněnosti s odvoláním na citaci právních norem.
5. V odpovědi se uvede stanovisko ke všem kritizovaným jevům spolu s potvrzením či vyvrácením jejich oprávněnosti a s odvoláním na příslušné právní normy, o něž se výsledek šetření opírá.
6. Obec je povinna odpovědět na stížnost bezodkladně, nejpozději do 60 dnů.

III. Schránka důvěry

Obecná ustanovení

- 1) Schránka důvěry je umístěna vedle hlavního vchodu do budovy městského úřadu, na adrese Havlíčkova 801, Heřmanův Městec.
- 2) Schránka je opatřena nápisem „SCHRÁNKA DŮVĚRY“, je uzamčená, s úzkým a dlouhým otvorem vhodným pro vhození písemností, vizuálně připomíná poštovní schránku. Je přednostně určena pro vhozování písemností, výjimečně pak drobných předmětů (např. karty, doklady).
- 3) Schránka je vybírána každý pracovní den.

Vybírání schránky

- 1) Za vybírání schránky je zodpovědná pracovnice podatelny, která vyjmuté písemnosti zaeviduje do spisové služby. Případné předměty postoupí na sekretariát úřadu, kde jsou zavedeny do evidence ztrát a nálezů.
- 2) Písemnosti jsou podle obsahu zaevidovány jako stížnost, podnět, pochvala či poděkování. V případě stížnosti je postupováno dle čl. II těchto pravidel, v případě podnětu je postoupen vedoucímu odboru nebo oddělení, do jehož agendy patří. V případě pochvaly či poděkování je předáno konkrétnímu pracovníkovi prostřednictvím jeho nadřízeného.

IV. Účinnost

Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 1.1.2022 a ruší pravidla ze dne 6.2.2006

JUDr. Tomáš Plavec
místostarosta města

Josef Kozel
starosta města