

Směrnice Rady města Ralsko č. 1/2009

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Podle ustanovení § 102, odst. 2, písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, stanovuje Rada města tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností:

Čl. I. Vymezení pojmů

- 1) **Petice** je podání, kterým se jednotlivec nebo skupina osob obrací na město Ralsko nebo jeho orgány (dále jen „město“) ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu. Právnické osoby mohou petiční právo vykonávat jen tehdy, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti. Při vyřizování petic se postupuje podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, a podle této směrnice.
- 2) **Stížnost** je podání, jímž se občané nebo právnické osoby obracejí na město ve věci ochrany svých individuálních zájmů. Při vyřizování stížností se postupuje podle této směrnice. Stížnost může být podána i skupinou osob ale musí určit kontaktní osobu pro doručování písemností.
- 3) Podle této Směrnice se nevyřizují stížnosti, jejichž vyřízení je upraveno zvláštním právním předpisem (např. správním řádem). Tyto stížnosti se registrují v registru stížností města Ralsko.
- 4) Podle této směrnice se dále nevyřizují stížnosti:
 - a) v nichž stěžovatel vyjadřuje svou nespokojenost s rozhodnutím voleného kolektivního orgánu města, které je výsledkem hlasování tohoto orgánu; tato podání budou postoupena Radě města,
 - b) orgánů veřejné správy nebo soudů obsahující upozornění na nesprávnou činnost nebo nečinnost jiných orgánů veřejné správy,
 - c) anonymní.Tyto stížnosti se rovněž registrují v registru stížností města Ralsko.

Čl. II. Petice

- 1) Petice musí být v souladu se zákonem písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává (dále jen „petent“). 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 (dále jen „petent“).

- 2) Veškeré petice doručené městu předá podatelna nebo ten, komu byly doručeny neprodleně na sekretariát starosty, který je pověřen vedením registru petic města Ralsko.
- 3) Sekretariát starosty petici zaregistruje do registru petic města Ralsko a založí spis. Zároveň informuje o přijetí petice starostu města.
- 4) Do 5 pracovních dnů sekretariát starosty uvědomí petenta o přijetí petice.
- 5) Nepatří-li věc do působnosti města, postoupí ji sekretariát starosty do 5 pracovních dnů příslušnému státnímu orgánu nebo územnímu samosprávnému celku a vyrozumí o tom petenta.
- 6) Kopii petice předá sekretariát starosty do 2 pracovních dnů věcně příslušnému zaměstnanci zařazeného do městského úřadu, ten petici prošetří a vypracuje návrh materiálu pro jednání rady, včetně stanoviska k obsahu petice a způsobu jejího vyřízení. Návrh předá ve stanoveném termínu sekretariátu starosty.
- 7) Týká-li se petice činnosti více zaměstnanců zařazených do městského úřadu, předá sekretariát starosty příslušným zaměstnancům zařazených do městského úřadu kopii petice k prošetření a vyjádření. Zaměstnanci zařazení do městského úřadu ve stanoveném termínu předají sekretariátu starosty ke konečnému zpracování návrhu materiálu pro jednání rady.
- 8) Sekretariát starosty vypracuje materiál pro jednání rady s návrhem odpovědi, včetně stanoviska k obsahu petice a způsobu jejího vyřízení. Zákonná lhůta pro vyřízení petice činí 30 dnů.
- 9) Lhůta dle odst. 8) může být prodloužena starostou na základě písemné odůvodněné žádosti sekretariátu starosty. Prodloužení lhůty oznámí sekretariát starosty neprodleně petentovi.

Čl. III. Stížnosti

- 1) Stížnosti lze podávat:
 - a) **písemně**
 - poštou;
 - osobním doručením do podatelny města;
 - faxem;
 - elektronickou poštou s elektronickým podpisem (zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu)
 - b) **ústně** u věcně příslušného zaměstnance zařazeného do městského úřadu, kde bude se stěžovatelem sepsán protokol o ústním podání (vzor protokolu je uveden v příloze č. 1). Protokol podepíše stěžovatel a zaměstnanec, který zápis pořídil.
- 2) Stížnosti nelze podávat telefonicky.

- 3) Veškeré stížnosti doručené městu předá podatelna nebo zaměstnanec, kterému byly doručeny nebo který sepsal protokol, neprodleně na sekretariát starosty, který je pověřen vedením registru stížností města Ralsko.
- 4) Sekretariát starosty stížnost zaregistruje do registru stížností města Ralsko a založí spis. Do 5 pracovních dnů sekretariát starosty uvědomí stěžovatele o přijetí stížnosti (netýká se stížností podaných ústně do protokolu). Zároveň zašle sekretariát starosty kopii stížnosti starostovi.
- 5) Nepatří-li věc do působnosti města, postoupí ji sekretariát starosty do 5 pracovních dnů tomu, kdo je příslušný k jejímu vyřízení a vyrozumí o tom stěžovatele.
- 6) Dojde-li sekretariát starosty k závěru, že stížnost je neúplná, vyzve stěžovatele k doplnění podání. Ode dne odeslání výzvy do doby doplnění podání je běh lhůty k vyřízení stížnosti dle odst. 13) přerušen.
- 7) Kopii stížnosti předá sekretariát starosty do 2 pracovních dnů příslušnému zaměstnanci zařazeného do městského úřadu. Zaměstnanec stížnost prošetří a vypracuje návrh odpovědi, který ve stanoveném termínu předá sekretariátu starosty. V této odpovědi se rovněž uvede, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná (posuzuje stížnost jako celek nebo její části).
- 8) Týká-li se stížnost činnosti více zaměstnanců, předá sekretariát starosty příslušným zaměstnancům kopii stížnosti k prošetření. Zaměstnanci ve stanoveném termínu předají sekretariátu starosty svá stanoviska.
- 9) Sekretariát starosty vypracuje odpověď, v níž uvede stanovisko k obsahu stížnosti a způsob jejího vyřízení. Odpověď podepisuje starosta.
- 10) Při vyřizování stížností adresovaných radě se postupuje přiměřeně podle čl. II. Petice.
- 11) Při vyřizování stížnosti adresovaných zastupitelstvu se postupuje přiměřeně podle čl. II. Petice s výjimkou odst. 8. Sekretariát starosty vypracuje materiál pro jednání zastupitelstva s návrhem odpovědi, včetně stanoviska k obsahu stížnosti a způsob jejího vyřízení.
- 12) O způsobu vyřízení stížností adresovaných starostovi rozhoduje starosta.
- 13) Lhůta k vyřízení stížnosti činí 30 dnů ode dne doručení. Je-li stížnost adresována starostovi, radě nebo zastupitelstvu, nebo vyžaduje-li prošetření stížnosti součinnost dalších subjektů, činí lhůta k vyřízení stížnosti 60 dnů ode dne doručení.
- 14) Lhůty dle odst. 13) mohou být prodlouženy starostou, na základě písemně odůvodněné žádosti. Žádost předkládá starostovi zaměstnanec, který stížnost vyřizuje. Pokud stížnost vyřizuje více zaměstnanců, žádá o prodloužení lhůty zaměstnanec, který tuto prodlouženou lhůtu potřebuje. Prodloužení lhůty oznámí žadatel sekretariátu starosty, který tuto skutečnost neprodleně oznámí všem zpracovatelům a stěžovateli.

- 15) V případě opakované stížnosti (neobsahuje-li nové skutečnosti) nebude stížnost opakovaně šetřena, o čemž bude stěžovatel písemně vyrozuměn.
- 16) Za plnění nápravných opatření přijatých na základě stížnosti odpovídá zaměstnanec, který stížnost posuzoval. Zaměstnanec podává o stavu plnění uložených opatření v termínech z nich vyplývajících (včetně návrhu dalšího postupu při jejich neplnění) zprávy sekretariátu starosty, který je zakládá do spisu.

Čl. IV. Společná ustanovení

- 1) Veškerý pohyb písemností dle této směrnice musí být evidován dle spisového a skartačního řádu platného od 1. 1. 2008.
- 2) Případně-li poslední den lhůty pro vyřízení petice nebo stížnosti na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta následující pracovní den.
- 3) Sekretariát starosty předkládá lx ročně (do 28. února) prostřednictvím starosty formou písemné informace radě města zprávu o vyřizování petic a stížností za uplynulý rok. Součástí zprávy je tabulka (příloha č. 2).
- 4) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení, postoupí se k prošetření kopie stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

Čl. V. Účinnost

- 1) Tato směrnice nabývá platnosti dnem schválení Radou města Ralsko.
Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. května 2009.
- 2) Tato Směrnice byla schválena Radou města Ralsko usnesením č. R 2009/122 ze dne 20. 04. 2009.

Zdeněk Novotný
Místostarosta

Jindřich Šolc
starosta