



3/2018

## Směrnice pro přijímání a vyřizování petic a stížností

### Čl. 1 Úvod

1.1. V souladu s § 102 odst. 2) písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění, a zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním (dále jen zákon o právu petičním), stanovuje Rada městyse Brezno Směrnice pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

### 1.2. Čl. 2 Přijímání petic a stížností

2.1. Písemné petice může podávat ve veřejném zájmu nebo jiném společném zájmu každý sám nebo společně s jiným. Právnícké osoby mohou petiční právo vykonávat, je-li v souladu s cíli jejich činnosti. Petice musí být vždy písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává (§ 5 odst. 1 zákona o právu petičním).

2.2. Stížnost může podat každý občan nebo sdružení občanů, v případě, že se cítí poškozeni na svých právech či právem chráněných zájmech opatřeními nebo jednáními orgánů obce. Má-li takový podnět charakter opravného prostředku, postupuje se dle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení (správní řád), v platném znění. V případě, že se jedná o stížnost na nevhodné chování úřední osoby nebo postup správního orgánu ve správním řízení, postupuje se podle § 175 správního řádu.

2.3. Stížnost lze podat písemně i ústně.

2.4. Petici nebo stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec Městyse Brezno.

### Čl. 3 Evidence písemných petic a stížností

3.1. Evidenci všech písemných petic a stížností, došlých na úřad, včetně těch, které byly postoupeny z jiných orgánů, spravuje příslušný referent.

3.2. Povinností zaměstnanců je všechny přijaté písemné petice a stížnosti předat nejpozději následující pracovní den po jejich doručení do evidence.

3.3. Pokud není k petici nebo stížnosti připojen originál písemné petice nebo stížnosti, vrátí úřad městyse Brezno petici nebo stížnost neprodleně osob, která ji doručila. Současně sdělí důvod vrácení.

3.4. Evidence petic a stížností obsahuje tyto náležitosti:

- Číslo jednací
- Jméno, příjmení, adresu oznamovatele
- Předmět petice nebo stížnosti
- Datum doručení
- Datum vyřízení
- Výsledek řízení

3.5. Referent označí písemnou petici nebo písemnou stížnost pořadovým číslem jednacím a bez odkladu ji postoupí k prošetření paní starostce.

## **Čl. 4**

### **Vyřizování písemných petic a stížností**

4.1. Petice projednává Rada městyse. Podklady pro projednání petice připravuje pověřený referent úřadu městyse Březno, místostarosta nebo starostka.

4.2. Stížnost prošetřuje Rada městyse.

4.3. Za správné a včasné vyřízení petic a stížností odpovídá Rada městyse, která sleduje:

- v případě petic splnění náležitostí podle zákona o právu petičním,
- objektivní prošetření petice nebo stížnosti ve všech bodech, vztahujících se k jejímu předmětu, v návaznosti na platné právní předpisy,
- hlubší prozkoumání příčin vzniku oprávněných petic a stížností a odstranění těchto příčin,
- u opakovaných petic a stížností – zda předcházející petice nebo stížnost byla správně vyřízena v souladu s právními předpisy,
- stanovení opatření k řešení závad u oprávněných petic a stížností, včetně návrhů na opatření sankčního charakteru.

4.4. U petic a stížností se širší problematikou, kdy je třeba do šetření zapojit více odborníků a stran, koordinuje šetření Rada městyse, která také zodpovídá za správné a včasné vyřízení takové petice nebo stížnosti.

4.5. V případě provedení místního šetření pro řešení petice nebo stížnosti se vyhotoví zápis z místního šetření. V zápisu z místního šetření se uvede místo a datum šetření, jména zúčastněných osob, průběh šetření, stanoviska zúčastněných osob, dále se v zápisu uvede, kdo zápis obdrží. Zápis bude podepsán všemi zúčastněnými.

4.6. Podkladem pro vyřízení petice nebo stížnosti mohou být zejména výsledky jejího projednání s oznamovatelem nebo jinými osobami, jakož i listiny, vztahující se k předmětu petice nebo stížnosti.

4.7. Po dořešení petice nebo stížnosti zabezpečí pracovníci úřadu odeslání odpovědi s výsledky šetření oznamovateli a případně orgánům, které odpověď vyžadují. Odpověď musí obsahovat odůvodněné stanovisko k obsahu petice nebo stížnosti a ke způsobu jejího vyřízení.

4.8. Originály petic a stížností spolu se spisovým materiálem, týkajícím se jejich vyřizování, se zakládají do archívu městyse Březno.

## **Čl. 5**

### **Vyřizování ústních stížností**

#### 5.1. Stížnosti ústní

- zaměstnanec, který ústní stížnost přijímá, zváží, zda nelze vyřídit stížnost ihned ústně bez sepsání protokolu o stížnosti,
- pokud není možné stížnost vyřídit ihned ústně nebo pokud oznamovatel nebude považovat ústní vyřízení stížnosti za dostatečné, sepíše se o stížnosti protokol a předloží se oznamovateli k podpisu. Kopie protokolu se předá oznamovateli. Stížnost bude poté řešena jako stížnost písemná.

#### 5.2. Stížnosti telefonické

- vyřizují se podle povahy věci buď ústním vysvětlením, nebo se oznamovatel požádá, aby stížnost sepsal a předal úřadu městyse Březno k řešení. Stížnost bude poté řešena jako stížnost písemná.

## **Čl. 6**

### **Vyřizování stížností došlých faxem a e-mailem**

6.1. Stížnosti, které došly faxem, vezme referent na vědomí (případně učiní nezbytná opatření v případech, u kterých by hrozilo prodlení) do doby než obdrží originál stížnosti poštou. V případě, že do 3 pracovních dnů není originál stížnosti poštou doručen, vyzve referent oznamovatele k podání písemné (autorizované) stížnosti. U originálu písemné stížnosti se postupuje podle ustanovení této směrnice o písemných stížnostech.

6.2. U stížnosti, kterou obdrží zaměstnanec e-mailovou poštou, postupuje jedním ze dvou následujících postupů:

- a) U stížnosti drobného charakteru odpoví oznamovateli e-mailovou poštou. Tato stížnost se neeviduje v evidenci.
- b) U stížnosti rozsáhlejšího charakteru vyzve zaměstnanec oznamovatele e-mailovou poštou k zaslání písemné (autorizované) stížnosti. Po doručení písemné stížnosti se postupuje podle ustanovení této směrnice o písemných stížnostech.

## **Čl. 7**

### **Lhůty vyřízení**

7.1 Lhůta pro vyřízení petice nebo stížnosti je do 30 dnů ode dne doručení.

7.2 Lhůtu je možné prodloužit pouze ve výjimečných případech se souhlasem Rady městyse.

7.3 Při prodloužení lhůty pro vyřízení petice nebo stížnosti písemně oznámí Rada městyse oznamovateli důvody prodloužení s uvedením konečného termínu vyřízení.

## **Čl. 8**

### **Kontrola stavu vyřizování petic a stížností**

8.1. Rada městyse kontroluje dodržení lhůty k vyřízení.

## Čl. 9

### Závěrečná ustanovení

9.1. Tato směrnice se nevztahuje na stížnosti, které jsou dle svého obsahu námitkami v rámci správního řízení.

9.2. Starostka je povinna prokazatelně seznámit všechny zaměstnance s obsahem této směrnice.

9.3. Za aktualizaci této směrnice odpovídá Rada městyse.

9.4. Postup při přejímání, projednávání a vyřizování petic výslovně neupravený touto směrnicí, se řídí ustanovením zákona o právu petičním.

9.5. Tato směrnice nabývá účinnosti dne od 1.1.2019

9.6. Tato směrnice byla schválena Radou městyse Březno dne 12.12.2018 rozhodnutím č. RM 25/10/2018.

Ve Březně dne 19.12.2018

Vypracoval:  
Olga Steinerová

Obdrží: členové Rady městyse Březno, Zastupitelstvo Městyse Březno

