



# Město Luhačovice

nám. 28. října 543, 763 26 Luhačovice

---

## Organizační směrnice č. 3/2020

Obsah směrnice: **Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic**

Zpracovali: Bc. Veronika Vavrysová, Mgr. Jitka Kapsová

Schválil: Rada města Luhačovice

Rozsah působnosti: všichni zaměstnanci Města Luhačovice v přenesené i samostatné působnosti + členové orgánů Města Luhačovice

Odpovědnost za seznámení: vedoucí odborů, tajemník, starosta

-----

### Úvodní ustanovení

1. Pro řádný výkon ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), ustanovení § 16 odst. 2, § 82 písm. b) a § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích a zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním v činnosti Městského úřadu Luhačovice (dále také jen MěÚ) a Města Luhačovice (dále také jen město) se vydává tato směrnice, která upravuje postup a stanovuje povinnosti pro přijímání, evidenci, prošetřování a vyřizování stížností a petic.
2. Pro účely této směrnice se rozumí:
  - a) stížností takové podání, které poukazuje na možné nevhodné chování úředních osob a členů orgánů města, na nesprávný postup správního nebo jiného orgánu města Luhačovice;
  - b) důvodnou stížností taková stížnost, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že správní nebo jiný orgán, kterého se stížnost týká, použil nesprávný postup, nebo jehož úředníci nebo členové se vůči stěžovateli chovali nevhodně;
  - c) anonymní stížností taková stížnost, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele.
3. Každé podání adresované městu nebo MěÚ je vždy posouzeno podle jeho skutečného obsahu, bez ohledu na to, jak je označeno.

### I. Stížnosti v působnosti správního řádu

1. Obecný postup při vyřizování stížností upravuje § 175 správního řádu, který je závazný pro všechny pracovníky, vykonávající působnost v oblasti veřejné správy.

2. Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen „stěžovatelé“) mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany (námitka, opravný prostředek apod.).
3. V případě stížnosti podané skupinou osob platí ustanovení § 154 správního řádu o společném zmocněnci a společném zástupci.
4. Stížností podle této části směrnice není:
  - a) podání související výlučně s občanskoprávními, pracovněprávními úkony nebo jinými úkony soukromoprávní povahy prováděnými správními orgány, městem nebo se vztahy mezi orgány téhož města při výkonu samostatné působnosti (viz § 1 odst. 3 správního řádu);
  - b) podání, které je třeba jako stížnost nebo jiný procesní úkon (př. opravný prostředek) vyřídit postupem podle zvláštního zákona;
  - c) podání, které je třeba podle jeho obsahu přednostně posoudit podle jiného ustanovení správního řádu.
5. Příjem stížností
  - a) stížnosti se přijímají v souladu se spisovým a skartačním řádem a s organizačním řádem denně, a to na podatelně: v pondělí a středu od 7.30 do 12.00 a od 12.30 do 17.00 hodin, v úterý, čtvrtek a pátek od 7.30 do 12.00 a od 12.30 do 14.30 hodin;
  - b) stížnosti lze podat písemně, ústně nebo elektronicky; ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká (viz § 37 odst. 2 správního řádu); pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní; jestliže byla stížnost zaslána prostřednictvím faxu, na elektronických nosičích nebo elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu, vyzve stěžovatele v takovém případě pracovník, na jehož elektronickou adresu byla stížnost zaslána, aby do 5 dnů potvrdil své podání písemně, ústně do protokolu nebo elektronicky, přičemž elektronické podání musí být opatřeno uznávaným elektronickým podpisem. Současně stěžovatele poučí, že pokud tak neučiní, stížnost bude odložena bez dalšího šetření. Stížnost podaná prostřednictvím datové schránky má stejné účinky jako stížnost podaná písemně a podepsaná;
  - c) jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání (viz § 37 správního řádu) umožňující její vyřízení, pomůže pracovník, který stížnost přijal nebo vedoucí odboru, kterému byla stížnost přidělena k vyřízení tajemníkem, nebo tajemník v případě, směřuje-li stížnost proti vedoucímu odboru (dále jen „odpovědný vedoucí“), stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu (viz § 37 odst. 3 správního řádu); současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se dále nebude zabývat (viz § 42 správního řádu);
  - d) pracovník, který přijme stížnost na svém pracovišti, je povinen ji ihned předat na podatelnu k zaevidování;
  - e) pokud stěžovatel podává ústní stížnost, kterou pracovník úřadu ihned kladně a úplně nevyřídí, sepíše o přijetí stížnosti písemný záznam (viz § 175 odst. 3 správního řádu); v případě, že stěžovatel podává ústní stížnost na podatelně, sepíše s ním záznam o přijetí ústní stížnosti pracovnice podatelny; odmítne-li stěžovatel záznam o podání stížnosti podepsat, poznamená to pracovník do tohoto záznamu, ale není to důvodem k odmítnutí přijetí stížnosti;
  - f) všechny stížnosti převzaté podatelnou, přijaté mimo podatelnu, vzniklé z podání učiněného ústně nebo zasláné na elektronickou adresu správního orgánu, zapíše podatelna do systému spisové služby na odbor vnitřních věcí (vedoucí) a kopii stížnosti předá na sekretariát MěÚ za účelem zaevidování do centrální evidence stížností;

- g) stížnost dle jejího obsahu předá v systému spisové služby vedoucí odboru vnitřních věcí k vyřízení odpovědnému vedoucímu odboru, do jehož působnosti náleží; směřuje-li stížnost proti odboru jako celku nebo proti jeho vedoucímu, předá stížnost k vyřízení tajemníkovi MěÚ;
- h) stížnost, která se týká činnosti tajemníka, starosty nebo dalších členů zastupitelstva, velitele městské policie, vedoucí městské knihovny nebo statutárního orgánu příspěvkové organizace předá vedoucí odboru vnitřních věcí k vyřízení starostovi. Pokud to charakter nebo závažnost stížnosti vyžadují, starosta předloží návrh vyrozumění o vyřízení stížnosti ke schválení radě města;
- i) stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána správnímu orgánu pouze na vědomí, se zaeviduje v centrální evidenci stížností a uloží na příslušném odboru bez vyrozumění stěžovatele;
- j) anonymní stížnost odpovědný vedoucí posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako podnět ke zlepšení činnosti; pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.

## 6. Postup při vyřizování stížností

- a) Jestliže se stížnost dotýká několika správních orgánů nebo více věcí, zpracuje odpovědný vedoucí odboru rozbor stížnosti s návrhem řešení, který je součástí spisu; rozbor obsahuje stručný popis předmětu stížnosti, subjekt (subjekty) proti kterému směřuje, příslušná ustanovení a názvy dotčených zákonů nebo jiných právních předpisů a označení správních orgánů, které se věcí zabývaly;
- b) odpovědný vedoucí odboru posoudí podle obsahu, zda podání, ať již je nebo není označeno jako stížnost, není jiným procesním úkonem; pokud tomu tak je, sdělí stěžovateli, jak podání vyhodnotil a jak s ním bude dále nakládat;
- c) odpovědný vedoucí odboru řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené; považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska správních orgánů, kterých se věc týká (viz § 8 odst. 2 správního řádu), vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci (viz § 175 odst. 4 správního řádu); pokud bude obsah stížnosti nasvědčovat tomu, že lze na jejím základě zahájit řízení z moci úřední, může správní orgán opatřovat a požadovat nezbytná vysvětlení (§ 137 správního řádu);
- d) při vyřizování stížnosti nelze ale uplatňovat zajišťovací prostředky (viz § 58 a násl. správního řádu); osoby, které by měly být vyslechnuty při prošetřování stížnosti, nejsou povinny vypovídat, záleží jen na nich, zda žádosti správního orgánu vyhoví;
- e) stížnost nebo její část postoupí správní orgán bez zbytečného odkladu příslušnému správnímu orgánu, pokud není k vyřízení příslušný; o postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele (viz § 12 správního řádu);
- f) opakuje-li stěžovatel stížnost, odpovědný vedoucí odboru posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti; jestliže tomu tak není, stížnost odloží a oznámí písemně stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat;
- g) stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (viz § 6 odst. 1 a 2 správního řádu), a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení; stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti; o překročení lhůty je třeba stěžovatele informovat;
- h) o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel, jakož i osoba, proti které stížnost směřovala, v této lhůtě vyrozuměni (viz § 175 odst. 5 správního řádu);
- i) ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení správní orgán uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá;
- j) při vyřizování stížností se obdobně použije § 14 správního řádu (viz § 154 s.ř.);
- k) stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyrozumění o vyřízení stížnosti předáno k odeslání na poštu nebo je odesláno jiným způsobem;

- l) o vyrozumění o vyřízení stížnosti a souvisejících údajích informuje odpovědný vedoucí odboru sekretariát MěÚ za účelem provedení zápisu do centrální evidence stížností.
7. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, odpovědný vedoucí odboru bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.
8. Ochrana osobnosti a osobních údajů
- a) při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména § 81 a násl.;
- b) nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
9. Centrální evidenci stížností vede sekretariát MěÚ v písemné podobě a obsahuje zejména:
- a) číslo jednací, spisovou značku;
- b) datum přijetí stížnosti;
- c) jméno, případně jména, příjmení nebo název stěžovatele, adresu místa trvalého pobytu nebo sídla stěžovatele anebo adresu pro doručování;
- d) předmět stížnosti;
- e) označení orgánu, který stížnost postoupil;
- f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, předána k vyřízení (odpovědný vedoucí odboru, tajemník, starosta);
- g) vyhodnocení důvodnosti stížnosti (výsledek šetření);
- h) datum vyřízení stížnosti (datum odeslání vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení).

## **II. Ostatní stížnosti**

1. Pro projednání a vyřizování ostatních stížností, které nejsou v působnosti správního řádu podle předcházející části této směrnice a nejsou peticí, se přiměřeně postupuje podle části I. této směrnice.
2. Ostatní stížností podle této části směrnice není podání, které sleduje jiný zájem než je ochrana oprávněného osobního zájmu podatele; může se jednat např. o prosté konstatování, dotaz, prosbu, sdělení vlastního názoru nebo nesouhlasu, podnět apod.
3. Lhůty pro vyřízení se v případě vyřizování:
- a) žádostí občanů města o projednání určité záležitosti Radou města Luhačovice nebo Zastupitelstvem města Luhačovice, řídí ustanovením § 16 odst. 2 písm. f) zákona o obcích,
- b) návrhů, připomínek a podnětů občanů města vůči orgánům města, řídí ustanovením § 16 odst. 2 písm. g) zákona o obcích,
- c) dotazů, připomínek a podnětů členů zastupitelstva na Radu města Luhačovice a její jednotlivé členy, na předsedy výborů, na statutární orgány právnických osob, jejichž zakladatelem je město, na vedoucí příspěvkových organizací a organizačních složek, které město zřídilo (založilo), řídí ustanovením § 82 písm. b) zákona o obcích.
4. Evidence ostatních stížností a podání je vedena podle platného spisového a skartačního řádu města.

### III. Petice

1. Vyřizování petic je upraveno zákonem č. 85/1990 Sb. o právu petičním, který je závazný pro všechny zaměstnance Města Luhačovice.
2. Peticí se rozumí právo samostatně nebo společně s jinými obracet se na státní orgány se žádostmi, návrhy a stížnostmi ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti těchto orgánů. Právnícká osoba může toto právo /petiční/ vykonávat, je-li to v souladu s cíli její činnosti.
3. Směrnice v této části upravuje postup orgánů MěÚ dle ust. § 7 zákona č. 85/1990 Sb., při přijímání, projednávání a vyřizování petic. Pro postup přijímání, vyřizování a projednávání petic se přiměřeně použijí ustanovení části I. této směrnice s následujícími odchylkami.
4. Přijímání petic
  - a) povinnost přijímat petici má odbor vnitřních věcí MěÚ - sekretariát;
  - b) petici je možné podat pouze písemně;
  - c) pod peticí musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, musí být uvedena jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat;
  - d) požádá-li autor petice nebo zástupce petičního výboru o přijetí u starosty nebo místostarosty, zajistí asistentka jeho přijetí;
  - e) je-li požádáno o potvrzení převzetí petice příslušným orgánem, je tato skutečnost potvrzena vhodným způsobem v podatelně MěÚ;
  - f) přijímají se i petice, které z věcného hlediska nespádají do působnosti MěÚ, trvá-li na tom podatel nebo byla-li petice doručena poštou; taková petice se postoupí do 5 dnů příslušnému státnímu orgánu a uvědomí se o tom ten, kdo petici podal.
5. Evidence petic a lhůty pro vyřízení
  - a) všechny přijaté petice musí být zaevidovány v rozsahu podle zákona č. 85/1990 Sb., v centrální evidenci, která je vedena na sekretariátu MěÚ, a v systému spisové služby MěÚ (provede podatelna). O přijetí petice je bezodkladně informován starosta, případně tajemník, kteří rozhodnou o způsobu vyřízení. Petice musí být vyřízena do 30 dnů od přijetí (§ 5 odst. 3 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním);
  - b) evidence petic je vedena tak, aby poskytovala základní informace o přijetí, projednání, vyřízení petic a uložení spisu; evidence v písemné podobě obsahuje zejména:
    - číslo jednací, spisovou značku
    - datum přijetí petice
    - jméno, případně jména, příjmení nebo název podatele (podatelů) a adresu místa trvalého pobytu, případně adresu pro doručování toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, uvedou se údaje toho, kdo je oprávněn členy výboru zastupovat
    - předmět petice
    - označení orgánu, který petici postoupil
    - údaj o tom, kdy a komu byla petice, případně její část, přidělena k vyřízení
    - datum vyrozumění o způsobu vyřízení petice.
6. Vyřizování petic
  - a) prošetření petice a způsob vyřízení určí starosta nebo z jeho pověření místostarosta, případně tajemník; to platí také o určení garanta a podílu dalšího odboru při řešení rozsáhlých petic;

- b) při šetření je nutno posoudit obsah petice a přijmout způsob jejího vyřízení;
- c) za vyřízení petice v plném rozsahu odpovídá vedoucí odboru, jehož pracovník byl vyřízením pověřen nebo tajemník, byl-li pověřen vyřízením petice starostou;
- d) je-li z tohoto hlediska šetření potřebné nebo o to požádá podatel petice, je přizván k projednání a prošetření petice; o jednání a přijatých závěrech se pořídí stručný záznam;
- e) petice se považuje za vyřízenou, je-li ve stanovené lhůtě odeslána písemná odpověď tomu, kdo ji podal a v této odpovědi je uvedeno stanovisko k obsahu petice a způsob vyřízení;
- f) po vyřízení petice předají všechny odbory MěÚ kopii jejího vyřízení k založení do centrální evidence peticí na sekretariátu MěÚ.

#### **IV. Společná a závěrečná ustanovení**

1. Poznatky z vyřizování stížností a petic a z prováděných kontrol na jednotlivých pracovištích zobecňuje na pracovních poradách vedení městského úřadu.
2. Touto směrnicí se ruší směrnice č. 5/2007 ze dne 20. 7. 2007 a směrnice č. 6/2007 ze dne 11.12.2007.
3. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2021.

V Luhačovicích dne 21.12.2020

Ing. Marian Ležák  
starosta

PhDr. František Hubáček  
tajemník