

Městská část Praha 19
Úřad městské části Praha 19

**Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností
podaných orgánům Městské části Praha 19**

Směrnice schválená usnesením Rady MČ Praha 19 pod č. 530/12/OT

na jejím 50. zasedání dne 08.02.2013

Účinnost ode dne 01.03.2013

OBSAH:

Část I. – Základní ustanovení

- **článek 1 – Petice**
- **článek 2 - Charakteristika stížností**
 - 2.1 za stížnosti se považují
 - 2.2 stížností se rozumí
 - 2.3 ze stížnosti musí být patrné
 - 2.4 za stížnosti se nepovažují
- **článek 3 – Podávání stížnosti obecně**
 - 3.1 ověření stěžovatele – občan MČ P19
 - 3.2 formy podání
 - 3.3 adresa pro písemný styk
 - 3.4 adresa pro elektronické doručení
 - 3.5 telefonický kontakt
 - 3.6 telefonické a ústní podání
 - 3.7 doplnění náležitostí podání
 - 3.8 elektronický podpis
 - 3.9 ověření totožnosti osoby
 - 3.10 evidence stížností
- **článek 4 – Náležitosti evidence stížností**
 - 4.1 evidence přijatých stížností
 - 4.2 evidence obsahuje
- **článek 5 – Ochrana osobnosti a osobních údajů**
 - 5.1 postup při vyřizování stížností
 - 5.2 nakládání s osobními údaji

Část II. - Evidence a vyřizování petic a stížností adresovaných starostovi Městské části Praha 19, Zastupitelstvu Městské části Praha 19, výborům Zastupitelstva Městské části Praha 19, Radě, komisím Rady a členům těchto orgánů.

- **článek 6 – Způsob evidence a vyřizování**
 - 6.1 centrální evidence u tajemníka
 - 6.2 rozhodování o postupu vyřízení
 - 6.3 podání
 - a) Radě a Zastupitelstvu
 - b) výborům Zastupitelstva či komisím Rady
 - c) jednotlivým členům orgánů
 - 6.4 lhůty – petice – 30 dní od doručení
 - 6.5 lhůty – stížnosti – 60 dní od doručení

Část III. - Přijímání a vyřizování podání adresovaných Úřadu městské části Praha 19

- **Článek 7 – Vedení evidence**
 - 7.1 centrální evidence – odbor tajemníka
 - 7.2 ostatní odbory – pověření – vedou dílčí evidenci

- **Článek 8 – Kompetence prošetřování**
 - 8.1 součinnost odborů s tajemníkem
 - 8.2 součinnost s interním auditem
 - 8.3 podání proti konkrétnímu zaměstnanci řeší tajemník
 - 8.4 podání proti ved. odboru řeší tajemník

- **Článek 9 – Postup vyřizování**
 - 9.1 evidence podání přes podatelnu
 - 9.2 podání elektronickou formou - č. jednací + zařazení do centr. evidence
 - 9.3 za vedení centrální evidence odpovídá tajemník
 - 9.4 informace přísl. odboru o způsobu vyřízení do 5 dnů od doručení
 - 9.5 postoupení podle příslušnosti odboru do 5 dnů od doručení
 - 9.6 povinnosti vedoucích odborů – včasné, správné a úplné přešetření, vyřízení podání
 - 9.7 kontrola a odsouhlasení tajemníkem
 - 9.8 posouzení stížnosti
 - 9.9 postup příjemce stížnosti
 - 9.10 při vyřizování stížnosti nelze uplatnit zajišťovací prostředky
 - 9.11 postoupení věcně příslušnému správnímu orgánu
 - 9.12 neodůvodněná podání
 - a) oznámení stěžovateli
 - b) odložení
 - 9.13 bezodkladné vyřízení stížnosti
 - 9.14 o výsledku informace stěžovateli i protistraně
 - 9.15 podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu
 - 9.16 § 14 SŘ
 - 9.17 lhůty k vyřízení dle právních předpisů
 - 9.18 povinnost řádně prošetřit příčiny nedostatků

- **Článek 10 – Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě**
 - 10.1 informace o vyřízení stížnosti
 - 10.2 bezodkladné opatření k nápravě + info stěžovateli
 - 10.3 den vyřízení stížnosti

- **Článek 11 – Prošetření způsobu vyřízení stížnosti**

Část IV. - Závěrečná ustanovení

- **Článek 12**
 - 12.1 kontrola vyřizování podání – OT (IA)
 - 12.2 zrušení Pravidel ze dne 20.4.2007
 - 12.3 zachování mlčenlivosti
 - 12.4 nabytí účinnosti těchto Pravidel dne 01.03.2013

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům Městské části Praha 19

Rada Městské části Praha 19 (dále jen Rada) stanovuje podle § 94 odst.1 a v souladu s ustanovením § 68 odst. 2 písm. e) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze tato Pravidla pro přijímání, evidenci a vyřizování petic a stížností (dále jen „podání“) podaných orgánům Městské části Praha 19 (dále jen Pravidla), a to petic a stížnosti, které se týkají výkonu samostatné působnosti Městské části Praha 19.

Tato pravidla se nevztahují na vyřizování stížností a přijímání petic, na jejichž, podávání, přijímání a vyřizování se vztahují ustanovení zvláštních právních předpisů.¹⁾

Část I. *Základní ustanovení*

Článek 1 **Petice**

Náležitosti petice, postup při jejich podání státnímu orgánu jsou upraveny příslušnými ustanoveními zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

Článek 2 **Charakteristika stížností**

2.1 Za stížnosti se považují podání a oznámení fyzických a právnických osob a jejich sdružení (dále jen „stěžovatelé“), kteří se takto domáhají ochrany svých práv nebo upozorňují na nedostatky
V případě stížnosti podané skupinou osob budou podle § 35 správního řádu (dále jen SŘ) platit ustanovení o zastoupení (o společném zmocněnci a společném zástupci).

2.2 Pro účely těchto pravidel se rozumí:

- a) stížností podání, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu;
- b) důvodnou stížností taková, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že správní orgán, kterého se stížnost týká, použil nesprávný postup, nebo jehož úředníci se vůči stěžovateli chovali nevhodně;
- c) anonymní stížností taková, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele;
- d) příjemcem správní orgán, kterému byla stížnost zaslána nebo předána stěžovatelem, případně sdělena ústně, popř. postoupena jako správnímu orgánu věcně příslušnému k jejímu vyřízení.

2.3 Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, a které věci se týká .

2.4 Za stížnost podle odstavce 1 se nepovažují:

- a) stížnosti ministerstev a jiných správních úřadů, orgánů samosprávy, právnických osob či organizačních složek jimi založených nebo zřízených, obsahující upozornění na nesprávnou činnost jiných státních orgánů;
- b) podání, na jejichž podávání, přijímání a vyřizování se vztahují zvláštní právní předpisy (občanskosprávní, obchodněprávní, pracovněprávní) nebo jsou právními úkony

v soudním správním či jiném řízení, včetně úkonů označovaných těmito předpisy jako stížnosti. V takovém případě musí příjemce podání vyrozumět o této skutečnosti odesílatele.

- c) stížnosti, na jejichž obsah se vztahují ustanovení zvláštních předpisů¹⁾;
- d) anonymní stížnosti tj. - podání, která svým charakterem odpovídají stížnosti, ale na kterých není uvedeno jméno, adresa odesílatele a podpis. Tato podání se nevyřizují.

¹⁾ Například zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, apod.

Článek 3 **Podávání stížností obecně**

- 3.1. U příchozí stížnosti bude prvořadě ověřena existence adresy pisatele, zda pisatel na uvedené adrese bydlí, zda je občanem Městské části Praha 19.
- 3.2. Stížnosti mohou být podávány písemně, elektronickou poštou, telefonicky a ústně.
- 3.3. Písemně na adresu Úřad městské části Praha 19, tajemník úřadu, Semilská 43, 197 04 Praha 9 – Kbely.
- 3.4. Elektronickou poštou na e-mailovou adresu tajemníka úřadu: josef.nykles@kbely.mepnet.cz.
- 3.5. Telefonicky na telefonní číslo tajemníka úřadu: 284 08 08 43.
- 3.6. Při telefonickém a ústním podání stížnosti se v případech, kdy nebyla stížnost vyřízena ihned v rámci rozhovoru se stěžovatelem, či nebylo se stěžovatelem dohodnuto jinak, učiní úřední záznam o podání stížnosti. S úředním záznamem je dále nakládáno podle těchto Pravidel, jako s dokumentem obsahujícím stížnost.
- 3.7. Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání (viz analogicky § 37 SŘ) umožňující její vyřízení, pomůže správní orgán stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu (viz § 37 odst. 3 SŘ). Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se dále nebude zabývat (viz § 42 SŘ).
- 3.8. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil.
- 3.9. U obsahově závažných stížností podaných elektronickou poštou a neopatřených zaručeným elektronickým podpisem nebo podaných telefonicky mohou být tajemníkem ÚMČ, případně jím pověřenou osobou takovéto stížnosti (v případě pochybností, zda se nejedná o podání anonymní), učiněny další úkony k ověření totožnosti osoby podávající stížnost včetně výzvy, aby uvedené podání stížnosti stvrdila svým následným vlastnoručním podpisem.
- 3.10. Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána správnímu orgánu pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele. Je-li příjemce stížnosti nadřízeným správním orgánem toho, komu byl adresován originál stížnosti, může si vyžádat kopii vyřízení.

Článek 4 **Náležitosti evidence stížností**

- 4.1 Evidenci přijatých stížností vede ÚMČ P19 v písemné a elektronické podobě.
- 4.2 Evidence obsahuje:
 - a) číslo jednací,
 - b) datum přijetí stížnosti
 - c) jméno, případně jména, příjmení nebo název a adresu místa trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele anebo adresu pro doručování,

- d) označení orgánu, který stížnost postoupil,
- e) předmět stížnosti,
- f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení,
- g) vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
- h) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

Článek 5

Ochrana osobnosti a osobních údajů

- 5.1 Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu s příslušnou právní úpravou ochrany osobností ²⁾).
- 5.2 Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zejména jeho ustanovení § 5 a § 11.

²⁾ zejména § 11 – 16 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Část II.

Evidence a vyřizování podání adresovaných starostovi Městské části Praha 19, Zastupitelstvu Městské části Praha 19, výborům Zastupitelstva Městské části Praha 19, Radě, komisím Rady a členům těchto orgánů.

Článek 6

Způsob evidence a vyřizování

- 6.1 Podání adresované výše uvedeným osobám a orgánům MČ Praha 19 jsou centrálně evidovány u tajemníka úřadu Městské části Praha 19.
- 6.2 O postupu vyřízení rozhodují orgány, kterým bylo podání adresováno.
- 6.3 Podání adresovaná
 - a) Radě a Zastupitelstvu musí být předložena k projednání na jejich nejbližším zasedání,
 - b) výborům Zastupitelstva nebo komisím Rady vyřizují předsedové těchto orgánů po předchozím projednání obsahu podání,
 - c) jednotlivým členům výše uvedených orgánů jsou předána k vyřízení adresátovi.
- 6.4 Lhůty k vyřízení petic se řídí §5 zákona č. 85/1990 Sb. – tj. 30 dnů od jejího doručení.
- 6.5 Lhůty k vyřízení stížností se řídí §175 odst. 5 zák. č. 500/2004 Sb., Správní řád – tj. 60 dnů od jejího doručení.

Část III.

Evidence a vyřizování podání adresovaných Úřadu městské části Praha 19

Článek 7

Vedení evidence

- 7.1 Odbor tajemníka Úřadu městské části Praha 19 (dále jen úřad) vede centrální evidenci přijatých podání adresovaných úřadu v souladu s platnými právními předpisy v písemné i elektronické podobě.

- 7.2 Ostatní odbory úřadu, které byly pověřeny vyřízením podání nebo se na jejich vyřizování podílely, vedou dílčí samostatnou evidenci, která musí obsahovat veškeré náležitosti jako evidence centrální.

Článek 8

Kompetence prošetřování

- 8.1 Odbory úřadu jsou povinny v rámci své věcné příslušnosti podání vyřizovat v součinnosti s tajemníkem úřadu, který prošetřování koordinuje.
- 8.2 Prošetření opakovaných podání vztahujících se ke stejné záležitosti probíhá v součinnosti s interním auditem.
- 8.3 Podání směřující proti jednání konkrétního zaměstnance řeší tajemník úřadu ve spolupráci s vedoucím odboru a dotyčným zaměstnancem a to tak, aby nedošlo k osobnímu kontaktu stěžovatele se zaměstnancem.
- 8.4 Podání směřující proti jednání vedoucím odborů úřadu řeší tajemník, který stanoví další způsob prošetření.

Článek 9

Postup vyřizování

- 9.1 Veškerá podání jsou evidována ve spisové službě a vyřizována pod jednacím číslem přiděleným podatelkou.
- 9.2 Podání přijatá jednotlivými zaměstnanci elektronickou formou musí být neprodleně opatřena jednacím číslem a zaevidována v centrální evidenci. Za dodržení tohoto postupu odpovídá příslušný zaměstnanec.
- 9.3 Za řádné vedení centrální evidence odpovídá tajemník, za vedení dílčích evidencí odpovídají příslušní vedoucí odborů.
- 9.4 Určený zaměstnanec příslušného odboru úřadu, který podání přímo vyřizuje, informuje do 5 pracovních dnů od doručení tajemníka úřadu o způsobu vyřízení, tajemník následně neprodleně informuje starostu či místostarostu.
- 9.5 V případě, že je odboru úřadu doručeno podání, jehož vyřízení přísluší jinému odboru, orgánu nebo právnické osobě, postoupí je podle příslušnosti do 5 dnů od jeho doručení. O postoupení vyrozumí pisatele a tajemníka úřadu.
- 9.6 Vedoucí odborů úřadu jsou povinni zabezpečit včasné, správné a úplné přešetření a vyřízení obsahu každého podání, včetně dodržování ustanovení těchto Pravidel týkajících se evidence podání.
- 9.7 V průběhu řešení stížnosti či před odesláním odpovědi provede kontrolu a odsouhlasení vyřízení stížnosti tajemník úřadu.
- 9.8 Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena (viz § 37 odst. 1 SR).

- 9.9 Příjemce 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 SŘ), vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci (viz § 175 odst. 4 SŘ). Pokud bude obsah stížnosti nasvědčovat tomu, že lze na jejím základě zahájit řízení z moci úřední, může správní orgán postupovat podle ustanovení § 137 SŘ.
- 9.10 Při vyřizování stížnosti nelze ale uplatňovat zajišťovací prostředky (viz § 58 a násl. SŘ). Osoby, které by měly být vyslechnuty při prošetřování stížnosti, nejsou povinny vypovídat, záleží jen na nich, zda žádosti správního orgánu vyhoví.
- 9.11 Stížnost nebo její část postoupí MČ P19 bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud není k vyřízení příslušný. O postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele (viz § 12 SŘ). Správní orgán, kterému byla stížnost postoupena k vyřízení jiným správním orgánem, příjem stížnosti nepotvrzuje.
- 9.12 V případě opakovaných neodůvodněných podání, kdy předchozí podání byla prokazatelně prošetřena, vyřízena a zodpovězena ve všech bodech a opakovaná podání neobsahují z věcného hlediska žádné nové relevantní skutečnosti, vedoucí odborů ÚMČ P19 po předchozím projednání s tajemníkem ÚMČ P19:
- oznámi stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat;
 - odloží takovéto podání bez další reakce vůči pisateli.
- 9.13 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 SŘ), a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení; o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn (viz § 175 odst. 5 SŘ). Totéž platí i pro správní orgán, kterému byla stížnost postoupena z důvodu jeho věcné příslušnosti. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty je vhodné stěžovatele informovat.
- 9.14 O výsledku vyřízení správní orgán informuje stěžovatele i osobu, proti které stížnost směřovala.
- 9.15 Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena (viz § 175 odst. 2 SŘ). Jestliže ale tvrzení obsažená ve stížnosti mohou naplňovat skutkovou podstatu správního deliktu nebo trestného činu, nebude zahájení správního řízení o uložení pokuty nebo jiné sankce za takové jednání či iniciování zahájení řízení o uložení příslušné sankce v takovém případě pokládáno za postup správního orgánu, který je stěžovateli v důsledku podání stížnosti na újmu.
- 9.16 Při vyřizování stížností se obdobně použije § 14 SŘ .
- 9.17 Lhůty k vyřízení petic a stížností se řídí příslušnými právními předpisy (čl. 6.4. a 6.5.)
- 9.18 U oprávněných, částečně oprávněných a opakovaných podání směřujících proti konkrétnímu zaměstnanci jsou vedoucí odborů úřadu povinni řádně prošetřit příčiny nedostatků a navrhnout tajemníkovi ÚMČ P19 vyvození odpovědnosti vůči zaměstnancům podle platných pracovněprávních předpisů.

Článek 10

Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě

- 10.1 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.
- 10.2 Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.
- 10.3 Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

Článek 11

Přesetření způsobu vyřízení stížnosti

- 11.1 Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přesetřil způsob vyřízení stížnosti (viz § 178 SŘ).

Část IV.

Závěrečná ustanovení

Článek 12

- 12.1 Kontrolu stavu evidence a úrovně vyřizování podání adresovaných úřadu provádí tajemník úřadu a na základě pověření interní auditor. Tím není dotčena povinnost vedoucích zaměstnanců provádět kontrolní činnost jako součást své řídicí činnosti.
- 12.2 Ruší se Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům MČ Praha 19 ze dne 20.04.2007.
- 12.3 Všichni, kteří jsou seznámeni se stížností, jsou povinni zachovat mlčenlivost a považovat informace o stěžovateli a stížnosti za přísně důvěrné. Další šíření takových informací je v rozporu se zákony ČR a v případě úředníka vyústí k okamžitému ukončení pracovního poměru. Tato pravidla jsou předávána oproti podpisu dotčeným zaměstnancům Úřadu MČ Praha 19, kteří mohou se stížnostmi přijít do styku.
- 12.4 Tato Pravidla nabývají účinnosti dne 1.03.2013.

V Praze – Kbelích dne 13.02.2013

JUDr. Josef Nykles
tajemník ÚMČ Praha 19

Pavel Žďárský
starosta MČ Praha 19