

Rada města Nové Město nad Metují

stanovila na svém zasedání dne 16. 1. 2006 dle § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění, usnesením č. RM 80- 25/43/06 tato

Pravidla pro vyřizování stížností a peticí přijatých Městským úřadem Nové Město nad Metují

A) Postup podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb. správní řád (dále jen „SŘ“):

Tento postup se uplatní v případě, pokud se jedná o stížnost na postup orgánů města Nové Město nad Metují, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy, tedy v případě:

- postupu podle § 9 a násl. SŘ - správní řízení,
- úkonů podle části IV., V. a VI. SŘ.

Vyřizování stížností je postupem podle části IV. SŘ

Stížností podle § 175 SŘ není podání související výlučně s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými správními orgány nebo vztahy mezi orgány téhož územního samosprávného celku při výkonu samostatné působnosti (viz § 1 odst. 3 SŘ)

1. Subjekty oprávněné k podání stížnosti a předmět stížnosti

- (1) Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen „stěžovatelé“) mají právo obracet se na Městský úřad Nové Město nad Metují se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany. V případě stížnosti podané skupinou osob platí podle § 154 SŘ ustanovení o zastoupení – o společném zmocněnci a společném zástupci.
- (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. Příjem stížností

- (1) Stížnost lze podat písemně nebo ústně do protokolu. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, učiní o přijetí stížnosti záznam (zákon nevyžaduje, aby stěžovatel tento záznam podepsal). Záznam o přijetí stížnosti předá příjemce do centrální evidence stížností vedené odborem správy úřadu Městského úřadu Nové Město nad Metují.
- (2) Všechny stížnosti převzaté z podatelny, přijaté mimo podatelnu nebo vzniklé z podání učiněného ústně nebo zasláné na elektronickou adresu Městského úřadu Nové Město nad Metují, se ihned po přijetí předávají a zapisují do centrální evidence stížností vedené na odborem správy úřadu Městského úřadu Nové Město nad Metují.
- (3) Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Pokud byla stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve osoba pověřená vyřizováním stížností v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil.
- (4) Je-li stížnost nejasná nebo není-li z ní zřejmé, co konkrétně stěžovatel požaduje, osoba pověřená vyřizováním stížností pomůže stěžovateli nedostatky odstranit nebo stěžovatele vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu (§ 37 odst. 3 SŘ). Pokud stěžovatel ve stanovené lhůtě na výzvu k doplnění podání nereaguje nebo nejasnosti neodstraní, osoba pověřená vyřizováním stížností stížnost bez šetření odloží. O tomto postupu musí být stěžovatel poučen.
- (5) Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána Městskému úřadu Nové Město nad Metují pouze na vědomí, zaeviduje osoba pověřená vyřizováním stížností do centrální evidence stížností a uloží ji bez uvědomění stěžovatele.
- (6) Anonymní stížnost osoba pověřená vyřizováním stížností posoudí s přihlédnutím k obsahu a stížnost je řešena v souladu s těmito pravidly. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.
- (7) Pokud stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 10 dnů ode dne jejího doručení Městskému úřadu Nové Město nad Metují, potvrdí osoba pověřená vyřizováním stížností písemně stěžovateli přijetí stížnosti. To se netýká stížnosti, která byla podána ústně nebo doručena stěžovatelem osobně.

3. Postup při vyřizování stížnosti

- (1) Každá stížnost se posuzuje podle jejího skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena. V první řadě se posuzuje, zda podání označené jako stížnost není jiným procesním úkonem, zejména podnětem k opatření proti nečinnosti nebo opravným prostředkem, popř. vyjádřením v rámci probíhajícího správního řízení. Dojde-li osoba pověřená vyřizováním stížností k závěru, že podání je jiným procesním úkonem než označenou stížností dle § 175 SŘ, sdělí podateli, jak bylo podání vyhodnoceno a jak se s ním bude dále nakládat. Jestliže se stížnost dotýká několika správních orgánů nebo více věcí, zpracuje osoba pověřená vyřizováním stížností rozbor stížnosti s návrhem řešení, který je součástí spisu. Rozbor obsahuje stručný popis předmětu stížnosti, subjekt (subjekty) proti kterému směřují, příslušná ustanovení a názvy dotčených zákonů nebo jiných právních předpisů a označení správních orgánů, které se věci zabývaly.

- (2) Osoba pověřená vyřizováním stížností 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 obsah stížnosti bude nasvědčovat tomu, že lze na jejím základě zahájit řízení z moci úřední, může Městský úřad Nové Město nad Metují postupovat podle ustanovení § 137 SŘ.
- (3) Při vyřizování stížnosti nelze uplatňovat zajišťovací prostředky (§ 58 a násl. SŘ). Osoby, které by měly být vyslechnuty při prošetřování stížnosti, nejsou povinny vypovídat, záleží jen na nich, zda žádosti osoby pověřené vyřizováním stížností vyhoví.
- (4) Stížnost nebo její část postoupí Městský úřad Nové Město nad Metují bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud není k vyřízení stížnosti nebo její části příslušný. O postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele (viz § 12 SŘ). Správní orgán, kterému byla stížnost postoupena k vyřízení jiným správním orgánem, příjem stížnosti nepotvrzuje.
- (5) Opakuje-li stěžovatel stížnost, osoba pověřená vyřizováním stížností posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že Městský úřad Nové Město nad Metují neshledal důvod se stížností opakovaně zabývat.
- (6) Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (§ 6 odst. 1 a 2 SŘ), a to nejpozději do 60 dnů ode dne doručení stížnosti správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení, o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyzooměn (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.
- (7) O výsledku vyřízení stížnosti Městský úřad Nové Město nad Metují informuje stěžovatele i osobu, proti které stížnost směřovala.
- (8) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena (§ 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) Při vyřizování stížností se obdobně použije § 14 SŘ (viz § 154 SŘ).

4. Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě

- (1) Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení Městský úřad Nové Město nad Metují uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá.
- (2) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, Městský úřad Nové Město nad Metují bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.
- (3) Stížnost se pro potřeby evidence (viz bod 7 odst. 2 písm. i)) považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

5. Přesetření způsobu vyřízení stížnosti

- (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 (§ 178 SŘ).

6. Ochrana osobnosti a osobních údajů

- (1) Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (zejména § 11 - § 16).
- (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 § 5 a § 11).

7. Evidence stížností

- (1) Evidenci přijatých stížností vede odbor správy úřadu Městského úřadu Nové Město nad Metují v písemné podobě.
- (2) Evidence obsahuje zejména:
 - a) číslo jednací,
 - b) datum přijetí stížnosti,
 - c) jméno, příp. jména, příjmení nebo název a adresu místa trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele nebo 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 stížnosti.

B) Stížnosti, které se týkají záležitostí nespádajících do působnosti SŘ

Podle níže uvedených pravidel se projednávají stížnosti související s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními záležitostmi a úkony prováděnými správními orgány nebo vztahy mezi orgány téhož územního samosprávného celku při výkonu samostatné působnosti.

1. Přijímání a evidence stížností

- (1) Stížnosti lze podávat písemně nebo ústně. Všechny stížnosti převzaté z podatelny, přijaté mimo podatelnu nebo vzniklé z podání učiněného ústně nebo zasláné na elektronickou adresu Městského úřadu Nové Město nad Metují, se ihned po přijetí předávají a zapisují do centrální evidence stížností vedené na odborem správy úřadu Městského úřadu Nové Město nad Metují.
- (2) Pokud stěžovatel přednese svoji stížnost ústně, je povinen zpracovat úřední záznam o přijetí stížnosti ten pracovník úřadu, který je o to stěžovatelem požádán. Úřední

záznam musí obsahovat jméno a adresu stěžovatele, popis předmětu stížnosti, podpis stěžovatele a pracovníka, který záznam provedl a datum podání stížnosti. Příjemce stížnosti ponechá stěžovateli kopii záznamu, originál předá do centrální evidence stížností.

2. Vyřizování stížností

- (1) Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní.
- (2) Je-li stížnost nejasná nebo není-li z ní zřejmé, co konkrétně stěžovatel požaduje, osoba pověřená vyřizováním stížností pomůže stěžovateli nedostatky odstranit nebo stěžovatele vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu. Pokud stěžovatel ve stanovené lhůtě na výzvu k doplnění podání nereaguje nebo nejasnosti neodstraní, osoba pověřená vyřizováním stížností stížnost bez šetření odloží. O tomto postupu musí být stěžovatel poučen.
- (3) Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána Městskému úřadu Nové Město nad Metují pouze na vědomí, zaeviduje osoba pověřená vyřizováním stížností do centrální evidence stížností a uloží ji bez uvědomění stěžovatele.
- (4) Anonymní stížnost osoba pověřená vyřizováním stížností posoudí s přihlédnutím k obsahu a stížnost je řešena v souladu s těmito pravidly. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.
- (5) Prošetření stížnosti provádí osoba pověřená vyřizováním stížností, k tomuto prošetření si vyžádá spolupráci dalších osob, kterých se stížnost týká.
- (6) Výsledkem prošetření stížnosti je zjištění její oprávněnosti, částečné oprávněnosti neoprávněnosti. U stížností oprávněných a částečně oprávněných musí být stanovena opatření k nápravě zjištěných nedostatků.

3. Lhůty k vyřizování stížností

- (1) Pokud stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 10 dnů ode dne jejího doručení Městskému úřadu Nové Město nad Metují, potvrdí osoba pověřená vyřizováním stížností písemně stěžovateli přijetí stížnosti. To se netýká stížnosti, která byla podána ústně nebo doručena stěžovatelem osobně.
- (2) Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne doručení Městskému úřadu Nové Město nad Metují. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech. Souhlas s překročením lhůty dává na zdůvodněnou žádost osoby pověřené vyřizováním stížností tajemník Městského úřadu Nové Město nad Metují.
- (3) Souhlas k překročení lhůty musí být přiložen ke spisu. Osoba pověřená vyřizováním stížností je povinna o tom neprodleně uvědomit stěžovatele, informuje ho o prodloužení lhůty, náhradním termínu pro vyřízení stížnosti a toto zdůvodní.

C) Pravidla pro vyřizování petic

Při vyřizování petic se postupuje podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění.

1. Petice – pojem a náležitosti

- (1) Petice vyřizovaná podle těchto pravidel je žádost, návrh nebo stížnost ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, která patří do působnosti města Nové Město

nad Metují nebo Městského úřadu Nové Město nad Metují, se kterou se má každý právo sám nebo společně s jinými obracet na město Nové Město nad Metují nebo na Městský úřad Nové Město nad Metují.

- (2) Petice musí být písemná a musí pod ní být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává. Pokud petici podává 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.

2. Přijetí a vyřízení petice

- (1) Městský úřad Nové Město nad Metují je povinen petici, která mu je adresována, přijmout.
- (2) Všechny petice převzaté z podatelny, přijaté mimo podatelnu se ihned po přijetí předávají a zapisují do centrální evidence stížností vedené na odborem správy úřadu Městského úřadu Nové Město nad Metují. V rámci této evidence vyznačí, že se jedná o petici.
- (3) Pokud přijatá petice nepatří do působnosti Městského úřadu Nové Město nad Metují ani města Nové Město nad Metují, osoba pověřená vyřizováním stížností ji do 5 dnů postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal.
- (4) Městský úřad Nové Město nad Metují posoudí obsah petice a do 30 dnů písemně odpoví tomu, kdo petici podal anebo tomu, do zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi se uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.

D) Ustanovení společná a závěrečná

- (1) Zprávu o vyřizování stížností a petic podává osoba pověřená vyřizováním stížností každoročně tajemníkovi Městského úřadu Nové Město nad Metují, který ji předává Radě města Nové Město nad Metují.
- (2) Dnem účinnosti těchto „Pravidel pro vyřizování stížností a petic přijatých Městským úřadem Nové Město nad Metují“ se ruší „Pravidla pro vyřizování stížností a petic“ ze dne 30. 1. 2001.
- (3) Tato Pravidla pro vyřizování stížností a petic nabývají účinnosti dnem

V Novém Městě nad Metují dne 16. 1. 2005

Ing. Jiří Tymel v.r.
starosta

Ing. Karel Nývlt v.r.
místostarosta