

# MĚSTO BEROUN

## Rada města

---

V souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, stanovuje Rada města Berouna tato

## Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

### Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Účelem těchto pravidel je stanovit jednotný postup při přijímání, vyřizování a evidenci petic a stížností, předkládaných orgánům města.
2. Petice a stížnosti se posuzují podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jak jsou označeny. Podání označené jako stížnost, z jehož skutečného obsahu vyplývá, že je jiným právním úkonem podaným ve smyslu zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, (dále jen „správní řád“) není stížností podle těchto pravidel.
3. Při přijímání, vyřizování a evidenci stížností podle § 175 správního řádu se postupuje jako u stížností, pokud dále není výslovně stanoveno jinak.

### Článek 2 Vymezení některých pojmů

1. Peticí je písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu.
2. Stížností je podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města ve věci ochrany subjektivních práv a chráněných zájmů nebo ve věci nedostatků v činnosti orgánů města a organizací, jejichž zřizovatelem je město.
3. Stížností podle § 175 správního řádu (dále jen „stížnost podle správního řádu“) je písemné nebo ústní podání, kterým fyzická nebo právnická osoba poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup orgánů města při výkonu veřejné správy.
4. Orgány města se rozumí zastupitelstvo města, rada města, starosta, městský úřad, městská policie a zvláštní orgány města (komise k projednávání přestupků, povodňová komise a komise pro sociálně právní ochranu dětí).
5. Volenými orgány města se rozumí zastupitelstvo města, rada města a starosta.
6. Příslušným odborem se rozumí odbor městského úřadu, do jehož náplně činnosti, stanovené organizačním řádem, věcně spadá předmět petice nebo stížnosti.

## Článek 3

### Petice

#### 1. Náležitosti petice

1. Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, musí pod ní být uvedena jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat.
2. Podávání a vyřizování petic je upraveno zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Nejsou-li splněny zákonné náležitosti petice, nakládá se s takovým podáním jako se stížností. V případě pochybností určí právní úsek kanceláře tajemníka, zda se jedná o petici nebo stížnost.

#### 2. Přijímání petic

1. Petici je možno podat osobně v podatelně městského úřadu v pracovních dnech po celou pracovní dobu nebo zaslat poštou na adresu městského úřadu.
2. Po přijetí musí být petice zaevidována jako došlá pošta a poté musí být předána k evidenci v centrální evidenci petic.
3. O každé petici musí být neprodleně informován starosta nebo místostarosta.
4. Nepatří-li věc do působnosti orgánů města, petice musí být postoupena do 5 dnů ode dne jejího obdržení příslušnému orgánu a o postoupení musí být písemně informován ten, kdo petici podal. Kopie dopisu, kterým byla petice postoupena a kopie petice se zakládá v centrální evidenci petic.

#### 3. Projednávání a vyřizování petic

1. Petice projednává a vyřizuje starosta.
2. Petice adresované radě města projednává rada města na svém nejbližším zasedání; o výsledku jednání informuje starosta toho, kdo petici podal.
3. Pokud charakter petice vyžaduje přímé projednání v zastupitelstvu města, informuje starosta toho, kdo petici podal o tom, kdy bude její obsah v zastupitelstvu projednán.
4. Starosta rozhoduje, který odbor připraví podklady pro projednání a vyřízení petice. Vedoucí příslušného odboru je povinen prošetřit všechny údaje uvedené v petici. Podkladem pro vyřízení petice mohou být zejména výsledky jejího projednání s podatelem nebo jinými osobami, vysvětlení vyžádaná od fyzických nebo právnických osob a listiny vztahující se k předmětu petice.
5. O projednání petice nebo ústním vysvětlení se sepíše zápis, který obsahuje datum a místo jednání, označení zúčastněných osob, předmět jednání, vyjádření jednotlivých osob k předmětu jednání a podpis zúčastněných osob. Postačí-li podateli ústní projednání petice a netrvá na písemné odpovědi, uvede se tato skutečnost v zápise a jeho stejnopis se předá podateli.
6. Odpověď na petici musí být písemná, musí obsahovat odůvodněné stanovisko k obsahu petice a ke způsobu jejího vyřízení a musí být zaslána do 30 dnů od přijetí petice.
7. Odpověď podepisuje starosta. Její kopie se předává do centrální evidence petic.

#### **4. Evidence petic**

1. Centrální evidenci petic vede právní úsek kanceláře tajemníka v písemné formě, v samostatné číselné řadě pro každý kalendářní rok.
2. Centrální evidence obsahuje datum doručení petice, jméno, příjmení a bydliště (název a sídlo) toho, kdo petici podává nebo zástupce petičního výboru, předmět petice, datum přidělení petice k vyřízení, datum a způsob vyřízení petice.
3. V centrální evidenci se zakládá vždy originál petice a stejnopis odpovědi na petici, případně další písemnosti související s peticí.

### **Článek 4**

#### **Stížnosti**

##### **1. Přijímání stížností**

1. Stížnost může být podána písemně, ústně nebo v elektronické podobě. Stížnosti podle správního řádu, podané v elektronické podobě, musí být podepsány zaručeným elektronickým podpisem.
2. Podacím místem písemné stížnosti je podatelna městského úřadu. Podacím místem stížností v elektronické podobě je elektronická podatelna [posta@muberoun.cz](mailto:posta@muberoun.cz). Stížnosti doručené v elektronické podobě se ihned po jejich doručení vytisknou a dál se s nimi nakládá jako s písemnými stížnostmi. Ústní stížnosti lze podávat na příslušných odborech nebo v právním úseku kanceláře tajemníka. Stížnosti se přijímají každý pracovní den po celou pracovní dobu.
3. Všechny písemné stížnosti musí být evidovány jako došlá pošta a poté zaevidovány v centrální evidenci stížností. Stížnosti adresované voleným orgánům města předává podatelna starostovi. Stížnosti adresované městskému úřadu předává podatelna tajemníkovi městského úřadu (dále jen „tajemník“). Stížnosti předává k zaevidování v centrální evidenci stížností sekretariát starosty a místostarosty nebo kancelář tajemníka. Po zaevidování v centrální evidenci stížností se stížnost předá vyřizujícímu útvaru.
4. Písemná stížnost musí být čitelná, srozumitelná a musí z ní být patrné, kdo ji podává a které věci se týká. Jestliže stížnost není srozumitelná, je nečitelná nebo je k jejímu vyřízení nutno doplnit další údaje, vyřizující útvar vyzve stěžovatele k jejímu doplnění a současně ho upozorní, že pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, stížnost bude bez dalšího opatření odložena, o čemž již nebude stěžovatel vyrozuměn.
5. Stížnost podle správního řádu musí mít náležitosti podání stanovené správním řádem. Jestliže tyto náležitosti neobsahuje, postupuje se jako u neúplných podání podle správního řádu.
6. Stížnost podle správního řádu zasláná faxem, dálnopisem nebo v elektronické podobě bez zaručeného elektronického podpisu musí mít náležitosti písemné stížnosti a do 5 dnů od podání musí být stěžovatelem potvrzena písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. S takto potvrzenou stížností se dále nakládá jako s písemnou stížností.
7. Ústní stížnost má povinnost přijmout každý úředník městského úřadu. Nelze-li ji vyřídit ihned při jejím podání, sepíše se písemný záznam o podání stížnosti. Tento záznam obsahuje identifikační údaje stěžovatele (u fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu nebo jinou adresu pro doručování, u právnické osoby

název, sídlo nebo jinou adresu pro doručování, IČ, jméno, příjmení a funkci osoby, jednající za právnickou osobu), předmět stížnosti, datum sepsání, jméno, příjmení a podpis úředníka pořizujícího záznam a podpis stěžovatele. S ústní stížností, o které byl sepsán písemný záznam, se dále nakládá jako s písemnou stížností. Kopie záznamu se vydá stěžovateli.

8. Není-li z obsahu ústní stížnosti zřejmé, kdo je oprávněn ji přijmout k vyřízení nebo požádá-li stěžovatel o sepsání záznamu o stížnosti i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti nenáleží do kompetence orgánů města, převezme takovou stížnost právní úsek kanceláře tajemníka.
9. V případě telefonických stížností, nelze-li je vyřídit ihned, vyzve úředník, který telefonický hovor přijal, k podání písemné stížnosti nebo k osobnímu projednání. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepožizuje.
10. Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a ve stížnosti není uvedeno, komu se mají ve vyřizované věci doručovat písemnosti, doručují se veškeré písemnosti tomu, kdo je ve stížnosti uveden na prvním místě.
11. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Požádá-li stěžovatel o nezveřejnění své totožnosti, nebo jestliže je to v zájmu řádného vyřízení, postoupí se k vyřízení jen opis stížnosti bez uvedení údajů, které by umožňovaly identifikaci stěžovatele.
12. Anonymní stížnost (tj. stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele) se eviduje jako ostatní stížnosti. Prošetřuje se pouze v případě, že poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti městského úřadu nebo organizace zřizované městem. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo k zneužití jména a adresy jiné osoby.
13. Stížnost, která byla zaslána orgánům města pouze na vědomí, předá příjemce k evidenci do centrální evidence stížností a dále se nevyřizuje.
14. Je-li podání zčásti stížností a zčásti podáním ve správním řízení, daňovém řízení nebo v řízení o poskytnutí informací, postupuje se originál podání orgánu příslušnému ke správnímu řízení, daňovému řízení nebo k řízení o poskytnutí informace a kopie podání zůstává ve spisu pro potřeby vyřízení stížnosti.
15. Stížnost, která nenáleží do působnosti orgánů města, postoupí vyřizující útvar příslušnému orgánu do 5 dnů ode dne doručení. Vyřizující útvar informuje vždy stěžovatele o postoupení stížnosti a zároveň předá do centrální evidence kopii postoupené stížnosti včetně kopie dopisu, kterým byla stížnost postoupena.

## **2. Vyřizování stížností**

1. Nerozhodne-li starosta nebo tajemník v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnosti:
  - a) adresované zastupitelstvu města starosta; pokud charakter stížnosti vyžaduje přímé projednání v zastupitelstvu města, informuje starosta toho, kdo stížnost podal o tom, kdy bude její obsah v zastupitelstvu města projednán,
  - b) adresované radě města starosta; stížnost projednává rada města na svém nejbližším zasedání a o výsledku jednání informuje starosta toho, kdo stížnost podal,
  - c) adresované starostovi nebo místostarostovi starosta nebo místostarosta; v jednotlivých případech mohou rozhodnout o jejich předání k přímému vyřízení příslušným odborům,

- d) na tajemníka, na činnost městského úřadu jako celku a na činnost městské policie starosta,
- e) na odbory městského úřadu ve věcech samostatné působnosti města a na příspěvkové organizace, jejichž zřizovatelem je město, starosta nebo místostarosta podle rozdělení kompetencí k výkonu dohledu, stanoveného Organizačním řádem Městského úřadu Beroun.
2. Stížnosti podle správního řádu
- a) směřující proti městskému úřadu a jeho úředníkům vyřizuje tajemník
- b) směřující proti zvláštním orgánům vyřizuje starosta.
3. Vyřizující útvar je povinen získat a prošetřit všechny dostupné podklady pro zjištění důvodnosti stížnosti. Může požádat příslušný odbor městského úřadu o prošetření stížnosti, zpracování stanoviska a přípravu podkladů nebo mu předat stížnost k přímému vyřízení. V tomto případě odpovídá za správnost a včasnost vyřízení stížnosti vedoucí odboru.
4. Stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti které směřuje, ani osobě, která je této osobě podřízená. Ten, kdo stížnost vyřizuje, je povinen s jejím obsahem seznámit osobu proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem.
5. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis. Ten musí obsahovat označení zúčastněných osob, popis průběhu a výsledku jednání, datum sepsání a podpis zúčastněných osob. Postačí-li zápis stěžovateli jako doklad o vyřízení stížnosti, uvede se tato skutečnost v zápise s tím, že stěžovatel nežádá další písemnou odpověď. Jeden výtisk zápisu se předá stěžovateli.
6. Útvar, který byl požádán o stanovisko, je povinen předávat stanoviska, podklady a návrhy odpovědí v určených termínech. Výsledkem prošetření stížnosti je zjištění, zda-li je důvodná, částečně důvodná nebo bezdůvodná. U důvodných a částečně důvodných stížností musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu.
7. Návrh odpovědi musí být jednoznačný, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda je stížnost důvodná nebo bezdůvodná. Musí v něm být uvedeno, k čemu je odbor v rámci své kompetence příslušný, co bylo šetřením zjištěno, popř. jaká opatření k nápravě byla přijata.
8. O vyřízení stížnosti se vždy informuje stěžovatel a osoba, proti které stížnost směřuje. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě bude stěžovatel vyrozuměn jen tehdy, pokud o to požádal. Vyrozumění o vyřízení stížnosti se stěžovateli zasílá vždy tak, aby bylo doloženo jeho doručení.
9. Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, je třeba posoudit, zda původní stížnost byla správně vyřízena a zda opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti. Byla-li původní stížnost správně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje žádné nové skutečnosti, opakovaná stížnost se nevyřizuje. Vyřizující útvar o tom stěžovatele vyrozumí do 10 dnů ode dne doručení stížnosti. Při dalším opakování stížnosti bez uvedení nových skutečností se již stěžovatel nevyrozumívá a stížnost se bez dalšího odloží.
10. Pokud ve stejné věci, v jaké již byla vyřízena stížnost jiného stěžovatele, podá stížnost další stěžovatel bez uvedení nových skutečností, které by měly vliv na výsledek prošetření stížnosti, tato stížnost se znovu neprošetřuje a stěžovatel se vyrozumí o výsledku vyřízení původní stížnosti.

### **3. Lhůty pro vyřízení**

1. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne doručení.
2. Stížnost podle správního řádu musí být vyřízena do 60 dnů ode dne doručení.
3. U stížností vyřizovaných volenými orgány lze lhůtu k vyřízení překročit pouze z důvodu potřeby projednání stížnosti v zastupitelstvu. V takovém případě starosta informuje stěžovatele o termínu zasedání zastupitelstva, na kterém bude stížnost projednána.
4. U stížností vyřizovaných tajemníkem nebo příslušnými odbory může lhůtu pro vyřízení stížnosti výjimečně prodloužit starosta, a to pouze v případě, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Žádost o prodloužení lhůty musí být předána písemně nejméně 5 dnů před uplynutím lhůty k vyřízení, musí obsahovat odůvodnění a návrh nového termínu vyřízení. O prodloužení lhůty informuje vyřizující útvar stěžovatele před uplynutím této lhůty.
5. Za včasné vyřízení stížností vyřizovaných voleným orgánem města je odpovědný starosta. Za včasné a správné vyřízení stížností vyřizovaných městským úřadem je odpovědný vedoucí příslušného odboru nebo tajemník. Je-li příslušných více odborů, za koordinaci a dodržení lhůty k vyřízení odpovídá tajemník. Jednotlivé odbory odpovídají za tu část stížnosti, která se dotýká jejich působnosti.

### **4. Evidence stížností**

1. Všechny stížnosti, s výjimkou telefonických, podléhají evidenci podle spisového řádu na příslušném odboru a v centrální evidenci stížností.
2. Centrální evidenci stížností vede právní úsek kanceláře tajemníka v písemné formě, v samostatné číselné řadě pro každý kalendářní rok.
3. Na základě zápisu v centrální evidenci přidělí právní úsek kanceláře tajemníka každé stížnosti spisovou značku v souladu se spisovým řádem a kopii stížnosti předá vyřizujícímu útvaru.
4. Centrální evidence obsahuje pořadové číslo a číslo jednací, spisovou značku, pod kterou je stížnost vedena v centrální evidenci, datum doručení, jméno, příjmení a adresu (u právnické osoby název a sídlo) stěžovatele, označení orgánu, který stížnost postoupil, předmět stížnosti s uvedením proti komu (čemu) směřuje, vyřizující útvar, datum předání stížnosti k vyřízení, výsledek šetření, způsob vyřízení a případná opatření přijatá k nápravě, datum vyřízení, kvalifikaci z hlediska oprávněnosti.
5. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je její vyřízení předáno k doručení.
6. Opakovaná stížnost se eviduje samostatně v roce, ve kterém byla doručena. Předchozí stížnost se k ní připojí.
7. Do centrální evidence se zakládají originály stížností, kopie dopisů, kterými byly stížnosti postoupeny a kopie odpovědí na stížnosti, popř. další písemnosti související s vyřizováním stížností.
8. Kopie stížností a spisový materiál k nim, který se nepředává do centrální evidence stížností, se ukládají u odboru, který stížnost šetřil. Tyto písemnosti se zakládají odděleně od ostatních spisů. Každý vedoucí odboru určí zaměstnance odpovědného za evidenční úkony a sledování lhůt pro vyřizování stížností.

## **Článek 5**

### **Společná ustanovení**

1. Včasnost vyřizování petic a stížností sleduje právní úsek kanceláře tajemníka. V případě, že lhůta pro vyřízení není dodržena, upozorní na tuto skutečnost osobu odpovědnou za jejich vyřízení.
2. Vedoucí příslušných odborů zabezpečují kontrolu plnění přijatých opatření vyplývajících z oprávněných petic a stížností.
3. Osoby, podílející se na vyřizování petic a stížností, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o věcech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s jejich vyřizováním a postupovat v souladu s předpisy o ochraně osobnosti a o ochraně osobních údajů.
4. Při manipulaci s dokumenty vztahujícími se k peticím a stížnostem se postupuje podle spisového a skartačního řádu.
5. Právní úsek kanceláře tajemníka zpracuje vždy za předchozí kalendářní rok souhrnnou zprávu o stížnostech a peticích a prostřednictvím tajemníka ji předloží k projednání radě města nejpozději do konce prvního čtvrtletí následujícího roku.

## **Článek 6**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Tato pravidla schválila rada města dne 30.1.2006 a nabývají účinnosti dnem 1.2.2006.
2. Současně se ruší Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí, účinná od 30.10.2001 a Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, účinná od 1.3.2003.

MUDr. Jiří Besser v.r.  
starosta města