

# Město Kutná Hora

## **Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností**

schválená usnesením Rady města Kutné Hory  
č. 989/2012 ze dne 12.12.2012

Přílohy:

1. Záznam o ústním podání stížnosti
2. Předání podání k vyřízení
3. Předání podání k vyjádření / návrhu odpovědi

# Město Kutná Hora

## Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností

V souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm.n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, vydala Rada Města Kutná Hora svým usnesením č. 989/2012 ze dne 12.12.2012 tato Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností.

---

### Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1) Účelem těchto pravidel je stanovit jednotný postup pro přijímání, projednávání a vyřizování petic a stížností.
- 2) Podávání a vyřizování petic a stížností se řídí zvláštními právními předpisy<sup>1)</sup>.
- 3) Tato pravidla se nevztahují na petice a stížnosti týkající se porušení právních předpisů občanského, obchodního, soukromého a pracovního práva.
- 4) 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 správního řádu, není stížností dle této směrnice.

### Článek 2 Vymezení některých pojmů

- 1) **Peticí** je písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu, jímž se občané obrazejí na orgány Města Kutné Hory (dále jen „město“).
- 2) **Stížností** je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města ve věci:
  - a) ochrany subjektivních práv a chráněných zájmů,
  - b) nedostatků v činnosti orgánů města a organizací, jejichž zřizovatelem je město.
- 3) **Orgány města** se rozumí zastupitelstvo města, rada města, starosta města a městský úřad.
- 4) **Volenými orgány města** se rozumí zastupitelstvo města, rada města a starosta města.
- 5) **Příslušným odborem** se rozumí odbor městského úřadu, do jehož působnosti stanovené organizačním řádem věcně spadá předmět petice nebo stížnosti.

---

<sup>1)</sup> Zejména § 37 a § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád a zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

### Článek 3 Podávání peticí a stížností

- 1) Petice musí být písemná a musí v ní být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, musí v 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<sup>2)</sup>.
- 2) Stížnost může být podána písemně, ústně nebo v elektronické podobě prostřednictvím e-mailu, e-podatelný či datové schránky.
- 3) Podacím místem pro písemné stížnosti je podatelna městského úřadu. Písemná stížnost musí být čitelná, srozumitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká a co navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti jméno, příjmení, místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování a podpis. Ve stížnosti související s její podnikatelskou činností uvede fyzická osoba jméno a příjmení, popřípadě dodatek odlišující osobu podnikatele nebo druh podnikání vztahující se k této osobě nebo jí provozovanému druhu podnikání, identifikační číslo a adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo jiné zákonem upravené evidenci jako místo podnikání, popřípadě jinou adresu pro doručování. Právníkka osoba uvede v podání svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování.
- 4) Ústní stížnost má povinnost přijmout každý zaměstnanec městského úřadu. Nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání, sepíše úředník se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti (viz Příloha č.1). Záznam o podání stížnosti obsahuje kromě náležitostí uvedených pro písemnou stížnost také datum sepsání a jméno, příjmení a podpis zaměstnance pořizujícího záznam. Požádá-li o to stěžovatel, sepíše se záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti nenáleží do kompetence orgánů města. S ústní stížností, o které byl sepsán písemný záznam, se dále nakládá jako s písemnou stížností.
- 5) V případě telefonických stížností, nelze-li je vyřídit ihned, vyzve zaměstnanec, který telefonický hovor přijal, k podání písemné stížnosti nebo k osobnímu projednání. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepořizuje.
- 6) Stížnost zaslou v elektronické podobě nebo faxem zaměstnanec, který ji obdržel, vytiskne a dále s ní nakládá jako s písemnou stížností.
- 7) Anonymní stížnost (tj. stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele) zašle vyřizující odbor na oddělení interního auditu (dále jen „OIA“) k zavedení do centrální evidence a dále ji neprošetřuje. V případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti městského úřadu nebo organizace zřizované městem, může vedoucí OIA rozhodnout o jejím prošetření. 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.
- 8) 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. Pokud stěžovatel požádal o nezveřejnění své totožnosti, ale charakter podání neumožňuje její vyřízení bez uvedení některého z údajů o stěžovatelově osobě, je třeba o tom stěžovatele bez zbytečných odkladů vyrozumět. Zároveň je nutné stěžovatele upozornit, že ve vyřizování jeho podání se bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.

---

<sup>2)</sup> § 5 odst. 1 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

#### **Článek 4** **Předání peticí a stížností**

- 1) Petice a písemné stížnosti adresované voleným orgánům města jsou předávány na OIA, které je zaeviduje v centrální evidenci petic a stížností, vyhotoví jejich kopie, které předá k vyřízení starostovi města. Originály jsou ponechány v místě centrální evidence na OIA.
- 2) Petice a písemné stížnosti adresované tajemníkovi nebo městskému úřadu jsou předávány OIA, které je zaeviduje v centrální evidenci petic a stížností, vyhotoví jejich kopie, které předá k vyřízení tajemníkovi městského úřadu nebo vedoucímu příslušného odboru k vyjádření, návrhu odpovědi nebo k přímému vyřízení. Originály jsou ponechány v místě centrální evidence na OIA.
- 3) OIA informuje vždy zástupce petičního výboru (podavatele petice) nebo stěžovatele o převzetí petice nebo stížnosti a o tom, komu byla petice nebo stížnost předána k vyřízení nejpozději do 10-ti dnů od předání.

#### **Článek 5** **Postoupení**

- 1) Petice nebo stížnosti, jejichž vyřízení nenáleží do působnosti orgánů města, postoupí OIA bezodkladně orgánům (organizacím) k vyřízení příslušným, nejdéle ve lhůtě:
  - 5 dnů u peticí,
  - 10 dnů u stížností.
- 2) OIA informuje vždy zástupce petičního výboru (podavatele petice) nebo stěžovatele o tom, kterému orgánu (organizaci) byla petice nebo stížnost postoupena.

#### **Článek 6** **Odstranění formálních nedostatků**

- 1) Jestliže písemnost neobsahuje všechny formální náležitosti, vyzve OIA stěžovatele k jejich doplnění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu; současně stěžovatele poučí, že pokud tyto nedostatky neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.

#### **Článek 7** **Přijímání návrhů, připomínek a podnětů**

- 1) Občané města, právnické osoby, a další osoby uvedené v zákoně<sup>3)</sup> mají právo obracet se na orgány města s návrhy, připomínkami a podněty.
- 2) Při přijímání, projednání a vyřízení podání, která nejsou peticemi nebo stížnostmi, se postupuje dle článku 3 těchto pravidel, není-li dále stanoveno jinak.

---

<sup>3)</sup> § 16 a § 17 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích

## **Článek 8 Vyřizující útvar**

- 1) Petice nebo stížnosti:
  - a) adresované zastupitelstvu města vyřizuje starosta; pokud charakter petice nebo stížnosti vyžaduje přímé projednání v zastupitelstvu, informuje starosta toho, kdo petici nebo stížnost podal o tom, kdy bude její obsah v zastupitelstvu projednán,
  - b) adresované radě města projednává rada na svém nejbližším zasedání; starosta, popř. určený radní informuje toho, kdo petici nebo stížnost podal, o výsledku jednání,
  - c) adresované starostovi vyřizuje starosta,
  - d) adresované jednotlivým členům rady města vyřizuje příslušný radní,
  - e) adresované městskému úřadu vyřizuje tajemník nebo vedoucí příslušného odboru:
    - na řadové zaměstnance nebo vedoucí oddělení vyřizuje vedoucí odboru
    - na vedoucí odborů nebo samostatných oddělení vyřizuje tajemník
    - na činnost odborů ve věcech přenesené působnosti městského úřadu vyřizuje tajemník
    - na příspěvkové organizace, jejichž zřizovatelem je město, vyřizují věcně příslušné odbory, do jejichž působnosti příspěvková organizace spadá
    - na strážníky městské policie vyřizuje velitel městské policie
- 2) Volené orgány města mohou požádat příslušný odbor městského úřadu o posouzení petice nebo stížnosti a zpracování stanoviska, případně ji předat k přímému vyřízení.

## **Článek 9 Lhůty pro vyřízení**

- 1) Lhůta pro vyřízení petice je do 30 dnů ode dne doručení.
- 2) Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 60 dnů ode dne doručení bezvadného podání městu. V případech, kdy je podavatel vyzooměn o potřebě odstranit nedostatky podání, začíná tato lhůta běžet až dnem následujícím po jejich odstranění.
- 3) U stížností vyřizovaných volenými orgány města 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.

## **Článek 10 Odpovědnost za vyřízení**

- 1) Za včasné vyřízení peticí a stížností vyřizovaných volenými orgány města je odpovědný starosta.
- 2) V případě, že je k vyřízení stížnosti, resp. petice příslušný pouze jeden odbor MěÚ, předá OIA zaevidovanou stížnost/petici tomuto odboru k vyřízení. Odpověď na stížnost/petici zašle příslušný odbor stěžovateli, resp. autorovi petice a na vědomí rovněž OIA. Tím je stížnost/petice považována za vyřízenou. Za včasné a správné vyřízení peticí a stížností ve stanovené lhůtě je odpovědný vedoucí příslušného odboru.
- 3) V případě, že k vyřízení stížnosti/petice je nutná součinnost dvou a více odborů, zodpovídá za koordinaci postupu při řešení a vyřízení takové stížnosti OIA, které si vyžádá potřebné informace, případně projedná stížnost/petici se zástupci příslušných odborů a v případě nutnosti svolá společné jednání zástupců jednotlivých odborů, ze kterého pořídí zápis, z něhož

budou vyplývat úkoly jednotlivých odborů a postup řešení dané stížnosti. V okamžiku, kdy bude ze společného jednání zástupců odborů vyplývat jednoznačné řešení stížnosti, OIA na základě zápisu z tohoto jednání a stanovisek odborů odpoví stěžovateli a na vědomí zašle kopii odpovědi na stížnost všem zúčastněným stranám

- 4) V případě, že se ukáže potřeba svolat místní šetření, OIA dohodne jeho termín a dále zajistí následující:
  - rozešle pozvánky všem účastníkům jednání - místního šetření,
  - řídí jednání na místě samém,
  - vyhotoví zápis z místního šetření,
  - zajistí předání nebo rozeslání zápisu všem účastníkům šetření.

## **Článek 11**

### **Vyřízení**

- 1) Vyřizující odbor je povinen posoudit obsah petice nebo stížnosti a ve lhůtě pro vyřízení písemně odpovědět tomu, kdo petici či stížnost podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru.
- 2) OIA předá stížnost nebo petici příslušnému útvaru, a to buď k vyřízení (viz příloha č. 2) nebo ke zpracování návrhu odpovědi (viz příloha č. 3).
- 3) Příslušný útvar je povinen získat a prošetřit všechny dostupné podklady pro zjištění důvodnosti stížnosti. Výsledkem prošetření u stížností je zjištění, zda-li je důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. U důvodných a částečně důvodných stížností musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků. O opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu. Stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal. V odpovědi u petice se uvede stanovisko k obsahu a způsob jejího vyřízení.
- 4) Odbor, který byl požádán o stanovisko, je povinen předat OIA stanovisko, podklady a návrh odpovědi k petici nebo stížnosti v určených termínech. Návrh odpovědi musí být jednoznačný, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. 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.
- 5) Vyřízení se provádí hospodárně a bez průtahů ve všech bodech petice nebo stížnosti. Petici nebo stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti které směřuje, ani osobě, která je této osobě podřízená.
- 6) Ten, kdo petici nebo stížnost vyřizuje, je povinen s jejím obsahem seznámit osobu, proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje k vyřízení petice nebo stížnosti nezbytné.

## **Článek 12**

### **Zastavení vyřízení**

- 1) Pokud bude v průběhu vyřizování zjištěno, že o skutečnostech uvedených v petici nebo stížnosti, probíhá trestní, občanskoprávní, správní řízení nebo daňové řízení, bude vyřizování petice nebo stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost neprodleně sdělena vyřizujícím útvarem.
- 2) Je-li podání zčásti petici nebo 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 petice nebo stížnosti.

### **Článek 13**

#### **Opakované stížnosti**

- 1) Opakuje-li stěžovatel stížnost, je třeba posoudit, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li tato opakovaná stížnost ve věci nové skutečnosti, vyřizující útvar stěžovatele vyrozumí, že jeho podání bylo doručeno městu, a protože se jedná o opakované podání, které neobsahuje žádné nové skutečnosti, než jeho podání původní, nebude již opětovně šetřeno.
- 2) Obsahuje-li stížnost nové skutečnosti, bude stížnost opětovně prošetřena.

### **Článek 14**

#### **Evidenci peticí a stížností**

- 1) Evidenci peticí a stížností podléhají všechny petice a písemné stížnosti doručené městu a jeho orgánům.
- 2) Orgány, kterým byla petice nebo stížnost doručena, jsou povinny neprodleně předat OIA k zaevidování v centrální evidenci originály všech doručených petic nebo stížností, kopie odpovědí na petice nebo stížnosti, popř. dalších písemností s vyřizováním petic nebo stížností souvisejících.
- 3) Každý vedoucí odboru určí zaměstnance odpovědného za evidenční úkony a sledování lhůt pro vyřizování petic a stížností. Petice, stížnosti a spisový materiál k nim se zakládá odděleně od ostatních spisů.

### **Článek 15**

#### **Centrální evidence**

- 1) Centrální evidence obsahuje všechny důležité údaje pro hodnocení došlých peticí, stížností, návrhů a podnětů, jejich kontrolu a ověření správnosti jejich vyřízení. Obsahuje zejména:
  - a) pořadové číslo,
  - b) jméno, příjmení a adresu (u právnické osoby název a sídlo) osob, které petici nebo stížnost podaly,
  - c) předmět stížnosti nebo petice s uvedením proti komu (čemu) směřuje,
  - d) datum přijetí,
  - e) lhůta pro vyřízení,
  - f) vyřizující útvar,
  - g) způsob vyřízení a případná opatření přijatá k nápravě,
  - h) datum vyřízení,
  - i) kvalifikaci z hlediska důvodnosti (jen u stížností).
- 2.) Centrální evidenci vede OIA.

**Článek 16**  
**Společná ustanovení**

- 1) OIA sleduje úplnost a včasnost vyřizování peticí a stížností a může požadovat od vedoucích příslušných odborů neprodlené odstranění nedostatků zjištěných ve výkonu agendy peticí a stížností.
- 2) Vedoucí příslušných odborů zabezpečují kontrolu plnění přijatých opatření vyplývajících z důvodných stížností.
- 3) Osoby, podílející se na vyřizování peticí a stížností, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o věcech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s jejich vyřizováním, pokud této povinnosti nebyly zproštěny.

**Článek 17**  
**Zrušovací ustanovení**

Ruší se Pravidla pro práci se stížnostmi, návrhy, připomínkami, podněty, peticemi a postup při jejich vyřizování platná od 1.11.2006.

**Článek 18**  
**Závěrečná ustanovení**

Tato Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností nabývají účinnosti dnem 1.ledna 2013.

V Kutné Hoře dne 14.12.2012

.....  
Tomáš Hobl v.r.  
tajemník MÚ Kutná Hora

.....  
RNDr. Ivo Šanc, CSc. v.r.  
starosta Města Kutná Hora



## MĚSTO KUTNÁ HORA

Odbor:

Oddělení:

Havlíčkovo nám. 552, 284 01 Kutná Hora

---

### Záznam o ústním podání stížnosti

Údaje o osobě, která podání činí:

Jméno a příjmení:

Místo trvalého pobytu:

Číslo OP:

Kontaktní adresa:

Telefon:

E-mail:

Předmět stížnosti:

Doložené písemnosti

Záznam stížnosti provedl:

Skončeno, přečteno a podepsáno:

V Kutné Hoře dne ..... hod .....

.....  
*Jméno a příjmení zapisovatele  
a podpis*

.....  
*Jméno a příjmení osoby,  
která podání učinila  
a podpis*

.....  
*Jména a příjmení případných  
dalších osob, které se jednání  
zúčastnily a jejich podpisy*

**Předání podání k vyřízení**

č.j. : .....

<b>ODBOR:</b>	
---------------	--

Evidenční číslo podání v centrální evidenci:	
Jméno, příjmení a adresa osoby, která podání učinila:	
Datum podání:	
Lhůta pro vyřízení podání:	
Předávající – vedoucí OIA:	Podpis:
V Kutné Hoře dne:	

Přejímající – jméno a příjmení:	
Datum:	
Podpis:	

Kopii vyřízeného podání předejte oddělení interního auditu k archivaci.

**Předání podání k vyjádření / návrhu odpovědi**

č.j. : .....

<b>ODBOR:</b>	
---------------	--

Evidenční číslo podání v centrální evidenci:	
Jméno, příjmení a adresa osoby, která podání učinila:	
Datum podání:	
Lhůta pro vyřízení podání:	
Předávající – vedoucí OIA:	Podpis:
V Kutné Hoře dne:	

Přejímající – jméno a příjmení:	
Datum:	
Podpis:	