



SMĚRNICE

TAJEMNÍKA MAGISTRÁTU MĚSTA KARLOVY VARY

č. 10/2018

PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC, STÍŽNOSTÍ, NÁVRHŮ, PŘIPOMÍNEK, PODNETŮ A ŽÁDOSTÍ

<i>Zpracoval</i>	JUDr. Ing. Josef Bečvář, vedoucí odboru vnitřního auditu a kontroly
<i>Vydal</i>	Mgr. Jakub Kaválek, tajemník magistrátu města
<i>Počet stran</i>	8
<i>Počet příloh</i>	2/2
<i>Schválila</i>	Rada města Karlovy Vary dne 16.10.2018
<i>Originál uložen</i>	Odbor kancelář primátora
<i>Elektronická podoba uložena</i>	Intranet Magistrátu města Karlovy vary
<i>Účinnost od</i>	16.10.2018
<i>Tento předpis ruší</i>	Směrnici pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnetů a žádostí vydanou dne 09.03.2018

V souladu s ustanovením § 7 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním a ustanovením § 16 a § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, Rada města Karlovy Vary schvaluje a publikuje tuto směrnici.

Část první ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Čl. 1

- (1) Tato směrnice stanoví pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnětů a žádostí adresovaných Magistrátu města Karlovy Vary (dále rovněž „**MM**“) a ostatním orgánům Statutárního města Karlovy Vary (dále rovněž „**Město**“).
- (2) Tato pravidla mají povahu vnitřní normy závazné pro zaměstnance Statutárního města Karlovy Vary zařazené do Magistrátu města Karlovy Vary a Městské policie Karlovy Vary, popřípadě další orgány Města či uvolněné zastupitele, pokud taková povinnost z povahy věci vyplývá.
- (3) Stížnostmi nejsou podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, nebo předmětem správního řízení.
- (4) Postup a pravidla pro řešení stížností proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu stanoví samostatný vnitřní předpis¹.
- (5) Petice a stížnosti se posuzují podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jak jsou označeny.
- (6) Jakékoliv podání či stížnost nesmí být k tíži podatele.
- (7) Pro účely této směrnice se rozumí:
 - a) **peticí** – individuální nebo společná podání fyzických či právnických osob, týkající se samostatné nebo přenesené působnosti Města, která jsou adresována orgánům Města, přičemž náležitosti petice jsou stanovené zvláštním právním předpisem,²
 - b) **stížností** – podání, které se bezprostředně dotýká osobních zájmů podatele,
 - c) **anonymní stížností** – podání, ve kterém není uvedeno alespoň příjmení podatele a adresa, byť i e-mailová, pro doručení korespondence,
 - d) **podnětem** – podání, které sleduje veřejný zájem a jež má nadosobní charakter a vztahuje se obvykle k tématu se širší problematikou; podání může obsahovat návrh na zlepšení současného stavu nebo upozornění na závady či nedostatky, které spadají do působnosti Města³,
 - e) **příslušným odborem** – odbor MM a městská policie, do jehož věcné působnosti stanovené organizačním řádem či jiným právním předpisem, spadá předmět petice nebo stížnosti,
 - f) **odpovědným zaměstnancem** – zaměstnanec Města, jenž podání dle této směrnice vyřizuje,
 - g) **podatelna MM** – podatelna na MM I, Moskevská 21 nebo na MM II, U Spořitelny 2,
 - h) **vstupním pracovištěm** – pracoviště MM nebo městské policie, které zajišťuje prvotní zpracování stížnosti – první kontaktní bod přijetí stížnosti.

¹ Směrnice tajemníka stanovující postup vyřizování stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

² Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

³ Srov. např. ustanovení § 16 odst. 2 písm. g) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Část druhá PETICE

Čl. 2 PŘIJÍMÁNÍ PETIC

- (1) Petice adresované orgánům Města přijímá kterákoliv podatelna MM a eviduje Odbor vnitřního auditu a kontroly Magistrátu města Karlovy Vary (dále rovněž „**OVAK**“).
- (2) O přijetí petice informují zaměstnanci OVAK primátora města, všechny náměstky primátora a tajemníka magistrátu města.
- (3) Odpovědný zaměstnanec OVAK došlou petici zaeviduje ve zvláštní evidenci zřízené pro tento účel odděleně od ostatní agendy. V evidenci se uvádí následující údaje:
 - a) pořadové (evidenční číslo) petice,
 - b) číslo jednací,
 - c) datum přijetí petice,
 - d) stručný obsah petice,
 - e) údaj o tom, kdy a komu byla petice postoupena k vyřízení,
 - f) datum vypravení písemné odpovědi.
- (4) OVAK posoudí obsah petice a
 - a) pokud není stanoveno jinak, odpověď na petici vždy projednává rada města;
 - b) jestliže petice směřuje do oblasti přenesené působnosti a/nebo samostatné působnosti Města a je adresována jinému orgánu (organizační součásti) Města, než radě města nebo zastupitelstvu města, postoupí její kopii k projednání příslušnému odboru či orgánu s uvedením termínu, do kterého musí být petice tímto odborem projednána a vyhotoveno písemné stanovisko, a to tak, aby vždy byla dodržena zákonná lhůta na odpověď, kterou projednává rada města; pokud záležitost, jíž se petice týká, spadá do působnosti více odborů MM, postoupí OVAK kopii petice všem dotčeným odborům, pokud záležitost, jíž se petice týká, spadá do působnosti zastupitelstva města, předloží petici k projednání zastupitelstvu města;
 - c) jestliže petice směřuje do oblasti samostatné působnosti Města a je-li podepsána nejméně 0,5 % občanů města, kteří dosáhli věku 18 let, předloží OVAK petici zastupitelstvu města tak, aby mohla být projednána nejpozději do 90 dnů ode dne přijetí.
- (5) Pokud věc, jíž se petice týká, ať v přenesené či samostatné působnosti Města, avšak nepatří do působnosti MM ani jiných orgánů Města, postoupí OVAK do 5 dnů od přijetí petici příslušnému státnímu orgánu, do jehož působnosti vyřízení petice patří, a uvědomí o tom toho, kdo petici podal, nebo toho, kdo zastupuje členy petičního výboru. Zároveň připraví písemnou zprávu radě města o přijetí, posouzení a postoupení petice, k jejímuž vyřízení nebyl orgán Města příslušný.

Čl. 3 PROJEDNÁNÍ A VYŘÍZENÍ PETIC

- (1) Příslušný odbor, kterému byla kopie petice postoupena, posoudí obsah petice a ve stanoveném termínu připraví stanovisko. Na základě stanoviska zaměstnanci OVAK vyhotoví odpověď, kterou projednají s vedoucími představiteli Města.

- (2) Připravenou a projednanou odpověď dle předchozího odstavce předloží OVAK zastupitelstvu města nebo radě města tak, aby mohla být projednána na jejich nejbližším zasedání.
- (3) Projednanou a schválenou odpověď na petici podepisuje zpravidla primátor a tuto OVAK odešle adresátovi doporučeně na dodejku, která se po vrácení připojí ke spisu.

Část třetí STÍŽNOSTI

Čl. 4 PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- (1) Stížnosti je možno podat ústně, písemně, telefonicky, elektronicky nebo jiným prostředkem komunikace. Stížnosti přijímají všichni pracovníci města po celou pracovní dobu, není-li dále stanoveno jinak.
- (2) Se stížnostmi přijatými datovou schránkou⁴ se nakládá stejně jako s písemnými stížnostmi.
- (3) Ústní stížnosti přijímají zpravidla zaměstnanci Odboru vnitřního auditu a kontroly Magistrátu města Karlovy Vary. O ústně podaných stížnostech se sepíše „Záznam o podání stížnosti, oznámení, podnětu“ (dále jen „záznam“) dle přílohy č. 1 této směrnice. Je-li stížnost vyřízena na místě, obsahuje záznam též popis způsobu vyřízení stížnosti. V případě, že stěžovatel nechce uvádět své jméno, příjmení a další údaje o své osobě, bude mu to umožněno. V tomto případě je tato skutečnost uvedena v záznamu a stěžovatel záznam nepodepisuje. Záznam se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží stěžovatel a příslušný odbor. Přijatou (sepsanou) ústní stížnost je nutno neprodleně, nejpozději však do následujícího pracovního dne po jejím přijetí, předat k zaevidování do podatelny MM. V případě ústního podání stížnosti se stěžovateli nedoručuje vyrozumění o obdržení stížnosti.
- (4) Písemné stížnosti přijímá každá podatelna MM nebo městská policie. Vedoucí odboru vnitřních věcí MM nebo jím určený zaměstnanec dle obsahu rozhodne o přidělení stížnosti věcně příslušnému odboru MM nebo městské policii, pokud není z podané stížnosti patrné, komu je určena. Stížnost předá podatelna MM orgánu Města, jemuž je adresována; zasahuje-li problematika stížnosti do kompetencí více odborů MM či orgánů Města, předá podatelna MM stížnost všem a toto u stížnosti vyznačí. Jsou-li stížnosti předány více odborům MM, rozhodne o odboru, který je odpovědný za vyřízení stížnosti, tajemník MM nebo zástupce tajemníka MM. Odpovědný zaměstnanec vyrozumí stěžovatele o obdržení stížnosti.
- (5) O telefonické stížnosti, kterou je oznamována závažná skutečnost, se sepíše úřední záznam s obsahem podle přílohy č. 1 této směrnice, mimo podpis stěžovatele. Záznam o telefonické stížnosti je povinen její příjemce neprodleně předat podatelně MM. V případech, kdy není oznamována závažná skutečnost, se telefonické stížnosti nepřijímají a stěžovateli se doporučí podání stížnosti některou z ostatních forem podle odstavce 1.
- (6) Za elektronické podání stížnosti se považuje podání doručené na elektronickou podatelnu⁵ či na jakoukoli e-mailovou adresu Města. U stížností podaných elektronicky se nepožaduje jejich podepsání zaručeným elektronickým podpisem. Odpovědný zaměstnanec stížnost, kterou nelze vyřídit ihned, předá pracovníkům podatelny MM k zaevidování. Takto učiní nejpozději do následujícího pracovního dne po jejím přijetí. Dále se s takovou stížností

⁴ ID datové schránky: a89bwi8.

⁵ posta@mmkv.cz.

nakládá jako se stížností písemnou, není-li dále v této směrnici stanoveno jinak. Elektronická podání, která nebyla předána k zaevidování pracovníkům podatelny MM, se neevidují. Odpovědný zaměstnanec Města stěžovatele vyrozumí o obdržení stížnosti.

- (7) Zvláštní formou podání stížností je podání prostřednictvím schránek pro podněty a připomínky občanů umístěných v budovách MM I a MM II. Vstupním pracovištěm, které vede evidenci stížností v tomto případě, je Odbor technický MM.
- (8) Zvláštní formou podání stížností je podání prostřednictvím webové aplikace „Napište nám“. Vstupním pracovištěm je v tomto případě Odbor kancelář primátora MM. Tyto stížnosti nejsou evidovány v evidenci stížností a stěžovatel se o obdržení stížnosti nevyrozumívá, pokud vedoucím odboru není rozhodnuto jinak.
- (9) Zvláštní formou podání stížností je podání prostřednictvím webové aplikace „Závady a nedostatky“. Vstupním pracovištěm je v tomto případě Odbor technický MM. Tyto stížnosti nejsou evidovány v evidenci stížností a stěžovatel se o obdržení stížnosti nevyrozumívá, pokud vedoucím odboru není rozhodnuto jinak.
- (10) S anonymní stížností je nakládáno jako s písemnou stížností, a to způsobem přiměřeným.
- (11) U všech způsobů podání stížnosti platí, že uvede-li stěžovatel své jméno a totožnost, avšak požádá-li o jejich utajení, nesmí být žádné údaje umožňující jeho identifikaci sděleny tomu, proti komu stížnost směřuje. Ze stížnosti se pro účely vyjádření, postoupení a případnou další administrativní manipulaci pořizuje výpis neobsahující údaje o stěžovateli.

Čl. 5 EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

- (1) Evidenci stížností vedou příslušná vstupní pracoviště Města samostatně, pokud není uvedeno jinak, dle příslušnosti k vyřízení, odděleně od ostatní agendy. V evidenci se uvádí následující údaje:
 - a) pořadové (evidenční) číslo stížnosti,
 - b) číslo jednací,
 - c) datum přijetí stížnosti,
 - d) jméno, popř. jména, příjmení a adresa místa trvalého pobytu nebo sídla stěžovatele nebo adresa pro doručování,
 - 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.
- (2) Odpovědný zaměstnanec stížnost zaeviduje a odešle stěžovateli ve lhůtě 5 pracovních dnů od jejího doručení na Město vyrozumění o obdržení stížnosti, není-li v těchto pravidlech stanoveno jinak.

Čl. 6 PROJEDNÁNÍ A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

- (1) Spadá-li obsah stížnosti k vyřízení více příslušným odborům, dohodnou se, jak vypraví odpověď, a to s ohledem k naplnění zásady hospodárnosti, efektivnosti, účelnosti a rychlosti při vyřizování stížnosti. Vedoucí jednotlivých odborů informují o stížnosti v odůvodněných případech tajemníka. Pokud se příslušné odbory o vyřízení stížnosti

nedohodnou, určí odbor k vyřízení tajemník MM a/nebo zástupce tajemníka MM nebo rada města.

- (2) Stížnost nemůže být postoupena k vyřízení tomu, vůči komu směřuje, vždy se však postupuje příslušnému odboru nebo zaměstnanci Města k vyjádření. Z účasti na vyřízení stížnosti jsou vyloučeni ti zaměstnanci Města, u nichž, vzhledem k poměru k osobě stěžovatele nebo k předmětu stížnosti, lze mít důvodné pochybnosti o jejich nepodjatosti.
- (3) Stížnosti směřující proti tajemníkovi, náměstkům primátora nebo členům zastupitelstva města uvolněným pro výkon funkce vyřizuje primátor. Stížnosti na primátora, týkající se jeho jednání jménem obce nebo v souvislosti s výkonem mandátu, projednává a vyřizuje zastupitelstvo města.
- (4) Nespadá-li vyřízení stížnosti do působnosti Města, zajistí zaměstnanci OVAK její postoupení příslušné právnické nebo fyzické osobě do 5 pracovních dnů od obdržení stížnosti. Stížnosti na činnost příspěvkové organizace města prošetřuje a vyřizuje odbor MM, jenž metodicky příspěvkovou organizaci řídí. Stížnosti na zaměstnance příspěvkové organizace, kteří nejsou jejími statutárními orgány, se postupují prostřednictvím příslušného odboru MM statutárnímu zástupci této organizace s požadavkem o zaslání informace o způsobu vyřízení stížnosti. O postoupení stížnosti příslušný odbor MM neprodleně stěžovatele vyrozumí. Stížnosti, které směřují na činnost a zaměstnance společnosti s podílem města, se postupují k vyřízení statutárnímu orgánu příslušné společnosti.
- (5) Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu, bez ohledu na to, kdo ji podal a proti komu směřuje. Je-li to účelné, vyzve příslušný odbor stěžovatele a další osoby, kterých se stížnost týká, k ústnímu projednání. O ústním projednání se sepiše zápis.
- (6) Po prošetření stížnosti vypraví odpovědný zaměstnanec odpověď na stížnost.
- (7) Originál stížnosti, popř. originály stížnosti, byla-li doručena ve více stejnopisech, obdrží ten odbor MM, který stížnost vyřizuje a zařadí ho do dokumentace. Součástí dokumentace je i originál odpovědi na stížnost a všechny ostatní materiály, které vznikly při šetření stížnosti a vedly k rozhodnutí vyhovět či nevyhovět stížnosti.
- (8) Odpověď na zaevidovanou stížnost se zasílá stěžovateli datovou schránkou, pokud ji má zřízenou, emailem nebo doporučeně na dodejku, která se po vrácení připojí ke spisu, nežádá-li stěžovatel jiný způsob doručení odpovědi. Vyřízení telefonické a elektronické stížnosti se stěžovateli oznamuje s ohledem na naplnění zásady hospodárnosti.
- (9) Odpovědi na zvláštní podání jsou zpravidla zveřejňovány na webových stránkách MM odborem k tomu kompetentním.
- (10) Stížnosti ve věci, která byla opakovaně šetřena a u níž nebyly zjištěny nové skutečnosti zakládající důvod pro přijetí nových opatření, je možné odložit bez odpovědi poté, co bude ověřeno, že původní stížnost byla řádně prošetřena a vyřízena. O odložení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn. Shledá-li odpovědný zaměstnanec v rámci opakovaného šetření stížnosti nové skutečnosti, učiní o nich záznam, z něhož bude patrné, jaké skutečnosti vedly k přehodnocení dosavadního závěru.
- (11) Při vyřizování stížností poskytuje na žádost odpovědných zaměstnanců OVAK metodickou pomoc.

Část čtvrtá SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

Čl. 7

LHŮTY

- (1) Lhůta pro vyřízení petice je 30 kalendářních dnů od jejího přijetí Městem, pokud není stanoveno jinak.
- (2) Stížnosti se vyřizují bezodkladně. Je-li jejich vyřízení v příslušnosti:
 - a) MM, vyřizují se nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejich přijetí Městem,
 - b) rady města, vyřizují se nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne jejich přijetí Městem,
 - c) zastupitelstva města, vyřizují se nejpozději do 90 kalendářních dnů ode dne jejich přijetí Městem.O prodloužení lhůty rozhoduje tajemník MM, rada či zastupitelstvo města.
- (3) Další lhůty jsou stanoveny v jiných částech těchto pravidel.

Čl. 8

CENTRÁLNÍ EVIDENCE PETIC A STÍŽNOSTÍ

- (1) OVAK vede centrální evidenci petic a všech stížností a zpracovává údaje z této evidence pro potřeby Města.
- (2) Vedoucí OVAK či jím pověřený zaměstnanec obdrží do 15 pracovních dnů po skončení kalendářního roku přehled o veškerých zaevidovaných a vyřízených stížnostech, a to formou přehledu evidence přijatých a vyřízených stížností, jež obsahuje náležitosti uvedené v čl. 5 odst. 1 těchto pravidel (viz příloha č. 2).
- (3) Přehled evidence přijatých a vyřízených stížností vyřízených jednotlivými odbory MM odesílají jejich vedoucí či jimi pověřenými zaměstnanci.
- (4) Přehled přijatých a vyřízených stížností tajemníkem MM zasílá tajemník nebo jím pověřený zaměstnanec.
- (5) Přehled přijatých a vyřízených stížností primátorem a náměstkou primátora zasílá vedoucí Odboru kancelář primátora MM nebo jím pověřený zaměstnanec.
- (6) Přehled přijatých a vyřízených stížností prostřednictvím schránky pro podněty a připomínky občanů zasílá vedoucí Odboru technického MM nebo jím určený zaměstnanec.
- (7) Přehled přijatých a vyřízených stížností „Napište nám“ zasílá vedoucí Odboru kancelář primátora MM nebo jím pověřený zaměstnanec. Tento přehled nemá formu dle přílohy č. 2 těchto pravidel, ale jedná se o sumarizaci takto přijatých stížností s uvedením, zda jsou vyřízené či v řešení.
- (8) Přehled přijatých a vyřízených stížností „Závady a nedostatky“ zasílá vedoucí Odboru technického MM nebo jím pověřený zaměstnanec. Tento přehled nemá formu dle přílohy č. 2 těchto pravidel, ale jedná se o sumarizaci takto přijatých stížností s uvedením, zda jsou vyřízené či v řešení.

Čl. 9

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- (1) Rada města Karlovy Vary schválila dne 16.10.2018 tuto směrnici, kterou se stanoví postup pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnětů a žádostí.

- (2) Zrušuje se Směrnice pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnětů a žádostí vydaná s účinností od 1. května 2018.
- (3) Tato směrnice nabývá účinnosti dne 16.10. 2018.

V Karlových Varech dne 16.10.2018

Ing. Petr Kulhánek
primátor města



ZÁZNAM O PODÁNÍ STÍŽNOSTI, OZNÁMENÍ, PODNĚTU

Sepsaný dnena Magistrátu města Karlovy Vary, Moskevská 21, 361 20, Karlovy Vary
na odboru

S oznamovatelem (jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu nebo sídla):

.....

Předmět stížnosti, podnětu, oznámení (nehodící se škrtněte):

Poučení:

Oznamovatel byl poučen o skutečnosti, že lhůta pro vyřízení stížnosti, oznámení, podnětu je stanovena do 30 dnů od jejího sepsání či doručení orgánu, který je oprávněn k jejich vyřízení; náleží-li vyřízení do působnosti rady města, činí tato lhůta 60 dnů, náleží-li do působnosti zastupitelstva města, činí tato lhůta 90 dnů. Lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech na základě rozhodnutí tajemníka MM, rady či zastupitelstva města.

Vyjádření oznamovatele:

Zápis vyhotovil/a (jméno, příjmení):

Jednání ukončeno, zápis přečten a podepsán dne **v** **hodin.**

Oznamovatel potvrzuje, že obsah zápisu souhlasí s jeho vyjádřením, nežadá změn, doplnění ani oprav a svým podpisem stvrzuje převzetí jedné kopie zápisu.

Za odbor:
podpis zaměstnance

Oznamovatel:
podpis oznamovatele

Poznámka: je-li stížnost vyřízena na místě, učiní se zde záznam o způsobu vyřízení stížnosti. V případě, že oznamovatel nechce uvádět své jméno a příjmení a další údaje o své osobě, učiní se zde o této skutečnosti záznam a oznamovatel záznam nepodepisuje.

