

Pravidla evidence a vyřizování peticí, stížností, oznámení a podnětů občanů na Městském úřadu Planá

Rada města Planá se dne 21.11.2012 usnesla podle § 102 odst. 2 pís. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) v platném znění vydat tato pravidla, kterými se zajišťuje jednotný postup při vyřizování stížností a petic:

ČÁST I. STÍŽNOSTI

1. Úvod

1.1. Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické nebo právnické osoby nebo skupiny osob obracují na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti těchto orgánů, nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu. Za stížnosti se pro účely těchto pravidel považují:

- a) stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu ve smyslu ust. § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- b) ostatní stížnosti, podněty, oznámení žádosti či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů obce.

1.2. Podle těchto pravidel se postupuje při vyřizování stížností směřujících do oblasti výkonu samostatné i přenesené působnosti obce.

1.3. Podle těchto pravidel se nepostupuje při vyřizování návrhů, připomínek a podnětů, které podali občané obce orgánům obce podle § 16 odst. 2, písm. g) zákona o obcích.

2. Vyřizování stížností

- 2.1. Stížnost lze podat písemnou formou, faxem, e-mailem nebo ústně. Ústní stížnost přebírá pracovník MěÚ, do jehož pracovní činnosti předmět stížnosti spadá, nebo pracovnice podatelny pověřená vedením evidence stížností.
- 2.2. O ústní stížnosti se sepíše záznam, který se stěžovateli po přečtení předloží k podpisu. Záznam se předá na podatelnu k zaevidování.

- 2.3. Podatelna stížnost zpracuje v souladu se spisovým řádem. Zároveň ji zapíše do zvláštní knihy určené pro evidenci petic a stížností a předá ji proti podpisu tomu, kdo bude záležitost vyřizovat.
- 2.4. Evidence stížností obsahuje: datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, předmět stížnosti, kdo, jak a kdy věc vyřídil.
- 2.5. Nepatří-li věc do působnosti MěÚ Planá, stížnost je postoupena do 5 dnů příslušné instituci a toto je oznámeno tomu, kdo ji podal.
- 2.6. Lhůta pro vyřízení
 - a) stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu ve smyslu ust. § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů je 60 dní.
 - b) obecných podnětů podle správního řádu je 30 dnů .
- 2.7. O způsobu šetření stížností podaných na vedení města rozhoduje starosta města.
- 2.8. Vyřízení stížnosti musí být objektivní. Stížnost nesmí vyřizovat ten, proti kterému stížnost směřuje.
- 2.9. Jednání a místní šetření provedená při vyřizování stížností se dokládají zápisem, který obsahuje jména zúčastněných, výčet zjištění a stručný popis průběhu a výsledku jednání, podpisy účastníků jednání s doložkou, že byli s obsahem zápisu řádně seznámeni. Odmítne-li některý účastník jednání zápis podepsat, uvede se to v zápisu s vysvětlením důvodu.
- 2.10. Pokud je jednáním nebo šetřením na místě dosaženo vyřízení stížnosti a stěžovatel s tím souhlasí, lze v zápise uvést samostatnou doložku, že stěžovatel souhlasí s tímto vyřízením a nežadá písemnou odpověď. Převzetí zápisu stěžovatelem musí být doloženo na kopii zápisu pro spis.
- 2.11. V případě opakované stížnosti bude postupováno podle ust. § 175 odst. 7 správního řádu . Po prošetření nadřízeným orgánem bude stěžovatel upozorněn na to , že pokud se stížnost bude ve svém obsahu opakovat bez uvedení dalších nových skutečností, bude stížnost neformálně založena.
- 2.12. Anonymní podání není stížností podle těchto Pravidel a o způsobu jeho prošetření a vyřízení rozhoduje starostka města.
- 2.13. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom byl vyrozuměn. Stěžovatel musí být vyrozuměn i v případě, že bylo shledáno, že jeho stížnost je bezpředmětná.

ČÁST II. PETICE

1.Náležitosti peticí

Náležitosti peticí upravuje zákon č. 85/1990, o právu petičním.

2.Přijímání peticí

- 2.1. Petice mohou být adresovány všem orgánům Města Planá. Petice lze zaslat poštou na adresu MěÚ v Plané, případně předat osobně na podatelnu v budově MěÚ v Plané. V případě, že petice nepatří do působnosti orgánů Města Planá, odbor správní postoupí petici do 5 dnů instituci, jíž vyřízení přísluší, a informuje o tom toho, kdo petici podal.
- 2.2. Podatelna petici zpracuje v souladu se spisovým řádem. Zároveň ji zapíše do zvláštní knihy určené pro evidenci petic a stížností a předá ji proti podpisu tomu, kdo bude záležitost vyřizovat.
- 2.3. Petice musí splňovat stanovené náležitosti výše uvedeného zákona. Pokud petice neobsahuje náležitosti stanovené těmito pravidly, eviduje se jako stížnost a při vyřizování se dále postupuje podle těchto pravidel.

3.Vyřizování peticí

- 3.1. Orgán Města Planá, který petici přijal k vyřízení, je povinen ji předložit k projednání do nejbližšího jednání Rady města Planá, případně i do zasedání Zastupitelstva města Planá, pokud předmět petice spadá do schvalovací pravomoci Zastupitelstva města Planá, a ve lhůtě do 30 dnů od přijetí petice písemně odpovědět tomu, kdo ji podal, nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Písemnosti týkající se vyřizování peticí předávají správnímu odboru MěÚ, který je ukládá odděleně od ostatních spisů.

ČÁST III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato pravidla byla projednána a schválena Radou města Planá dne 21.11.2012 s účinností od 22.11.2012 a nahrazují pravidla ze dne 10.1.2007 a 10.12.2003.

.....
Mgr.Martina Němečková
Starostka města