

MĚSTO KROMĚŘÍŽ

SMĚRNICE č. 2/2013

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC, STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ, NÁVRHŮ A PŘIPOMÍNEK

Zpracovatel:	JUDr. Irena Gráfová vedoucí oddělení právních činností a kontroly
Schváleno:	RMK dne 17.1.2013, č. usnesení 1437- 01
Účinnost od:	21.1.2013
Účinnost do:	neomezená
Přílohy:	č. 1 – Záznam o podání stížnosti, oznámení, podnětu

OBSAH:

ČÁST I. OBECNÁ USTANOVENÍ	3
Čl. 1 Předmět směrnice	3
Čl. 2 Základní pojmy.....	4 - 5
ČÁST II. PETICE	5
Čl. 3 Petice	5
Čl. 4 Přijímání petic	5
Čl. 5 Evidence petic	5 - 6
Čl. 6 Postup při vyřizování petic	6 - 7
ČÁST III. STÍŽNOSTI NA CHOVÁNÍ ÚŘEDNÍCH OSOB ČI POSTUP SPRÁVNÍHO ORGÁNU	7
Čl. 7 Stížnosti dle správního řádu.....	7 - 8
Čl. 8 Příjem stížností	8
Čl. 9 Evidence stížností	9 - 10
Čl. 10 Vyřizování stížností	10 - 11
Čl. 11 Kompetence při vyřizování stížností	11 - 12
ČÁST IV. OSTATNÍ STÍŽNOSTI	12
Čl. 12 Ostatní stížnosti	12
Čl. 13 Příjem stížností, postup při jejich vyřizování a kompetence	12
ČÁST V. PODNĚTY, NÁMĚTY A PŘIPOMÍNKY	12
Čl. 14 Přijímání, projednávání a vyřizování podnětů, námětů a připomínek	12 – 13
ČÁST VI. USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ	14
Čl. 15	14
Čl. 16 Účinnost	14
PŘÍLOHY	
Příloha č. 1 – Záznam o podání stížnosti, oznámení, podnětu	15

SMĚRNICE č. 2/2013

Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí, stížností, podnětů, návrhů a připomínek

Rada města Kroměříž vydala dne 17.1.2013 usnesením č. 1437-01 podle ustanovení § 102 odst.2 písm. n) z.č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se z.č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů a podle ustanovení § 175 z.č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“) tuto vnitřní směrnici města Kroměříž (dále jen „směrnice“).

ČÁST I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Čl. 1 Předmět směrnice

- (1) Tato směrnice upravuje postup Městského úřadu Kroměříž (dále jen „MěÚ“) při vyřizování peticí, stížností, podnětů, návrhů a připomínek fyzických a právnických osob.
- (2) Tato směrnice stanovuje povinnosti a oprávnění města a jeho orgánů a je závazná pro zaměstnance města a uvolněné členy Zastupitelstva města Kroměříž (dále jen „ZMK“) při vyřizování peticí, stížností a podnětů.
- (3) Směrnice se nevztahuje na podání:
 - a) která obcházejí nebo nahrazují procesní úkony účastníků správního řízení a mají být řešeny prostředky, stanovenými procesními předpisy (správním řádem, zákonem o přestupcích a zvláštními zákony upravujícími jednotlivé úseky státní správy),
 - b) která kritizují neposkytnutí informace vztahující se k působnosti města nebo obsahují žádost o poskytnutí takové informace (v tomto případě se použije postup dle příslušného vnitřního předpisu).

Vztahuje se však na ta podání, která současně obsahují stížnost na chování zaměstnance.

Čl. 2 Základní pojmy

(1) **Peticí** se rozumí podávání žádostí, návrhů a stížností fyzických a právnických osob orgánům města Kroměříž (dále jen „orgány města“) ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti těchto orgánů. Písemnost, která má některé znaky petice, zejména je podepsána větším množstvím osob, ale nesplňuje náležitosti stanovené z.č. 85/1990 Sb., o právu petičním, se považuje za stížnost, případně podnět.

(2) **Stížností** se rozumí podání fyzické nebo právnické osoby, která se domáhá ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů, a to proto, že podle ní došlo k jejich porušení nebo ohrožení činností nebo nečinnostmi příslušného orgánu města Kroměříž. Za stížnost se nepovažuje podání, které není orgán města kompetentní řešit, dále petice a podněty podle správního řádu.

(3) **Stížností podle § 175 správního řádu** se rozumí stížnost proti:

- nevhodnému chování úředních osob, které je v přímé souvislosti s výkonem jejich pravomocí a které souvisí s výkonem veřejné správy, nebo
- nesprávnému úřednímu postupu správního orgánu, pokud zákon k jeho napadnutí nestanoví jiný opravný prostředek nebo procesní úkon.

(4) **Opakovaná stížnost** je podání, kterým stěžovatel vyjadřuje nespokojenost se způsobem vyřízení své předchozí stížnosti, popř. se jinou formou nebo způsobem domáhá téhož cíle, který byl obsahem předchozí stížnosti.

(5) **Důvodná stížnost** je taková stížnost, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že orgán města použil nesprávný postup nebo že zaměstnanci se vůči stěžovateli chovali nevhodně.

(6) **Anonymní stížnost** je taková stížnost, která neobsahuje dostatek údajů, potřebných k identifikaci stěžovatele.

(7) **Podnět** je takové podání, které obsahuje oznámení nebo upozornění na nedostatky ve věcech veřejného, společného nebo individuálního zájmu v oblasti patřící do působnosti města, aniž by současně kritizovalo neplnění povinností a úkolů orgány města, včetně MP a jejich jednotlivými zaměstnanci. Jsou to zpravidla podání, kterými je sledován širší společenský prospěch, resp. zájem, který v praxi nemusí být pokaždé celospolečensky užitečný.

(8) **Připomínka** je podání, které obsahuje zejména iniciativní a doporučující návrhy ke zlepšení nebo doplnění činnosti orgánů města a MP a to zpravidla v oblasti samostatné působnosti města.

(9) **Orgánem města** se v souladu s platnými právními předpisy rozumí ZMK, Rada města Kroměříž (dále jen „RMK“), MěÚ a Městská policie Kroměříž (dále jen „MP“).

ČÁST II. PETICE

Čl. 3 Petice

(1) Definice petice je uvedena v čl. 2 odst.1 této směrnice.

(2) Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává. Podává-li petici 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. Pokud podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena.

(3) Podávání a vyřizování petic je upraveno zákonem o právu petičním. Tato část směrnice upravuje způsob přijímání, projednávání a vyřizování petic adresovaných městu a jeho orgánům.

Čl. 4 Přijímání petic

(1) Petice přijímají podatelny MěÚ po celou dobu úředních hodin. Lze ji také zaslat prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo v elektronické podobě prostřednictvím veřejné datové sítě, podepsané kvalifikovaným elektronickým podpisem.

(2) Příjem petice doručené osobně na podatelnu potvrdí zaměstnanec podatelny tomu, kdo ji podal.

(3) V případě, že petice bude předána na jinou organizační jednotku nebo orgánu města, pak ten, kdo ji obdržel neprodleně zašle originál petice prostřednictvím spisové služby na evidenční místo.

Čl. 5 Evidence petic

(1) Evidenčním místem podaných petic je odbor občansko-správních agend, oddělení právních činností (dále jen „OPČ“), které je zodpovědné za dodržování postupu stanoveného touto směrnicí.

(2) Odpovědný zaměstnanec OPČ 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) jméno, příjmení a bydliště osoby (osob), podávající petici, eventuálně jména, příjmení a adresy všech členů petičního výboru,
- e) stručný obsah petice,
- f) údaj o tom, kdy a komu byla petice postoupena k vyřízení, resp. vyjádření,
- g) výsledek vyřízení petice – opatření, datum jejich splnění
- h) datum vypravení písemné odpovědi.

(3) OPČ posoudí, zda podaná písemnost splňuje náležitosti petice podle zákona o právu petičním. V případě, že tyto náležitosti nespĺňuje, sdělí tuto skutečnost tomu, kdo písemnost podal, a to do 30 dnů. S touto písemností je dále nakládáno jako s podáním.

(4) OPČ dále posoudí, zda petice spadá do působnosti města (MěÚ):

- a) pokud tomu tak není, postoupí petici do 5 dnů k vyřízení příslušnému orgánu veřejné správy a písemně o tom vyrozumí toho, kdo petici podal,
- b) spadá-li do působnosti města (MěÚ) a je zaslána poštou nebo v elektronické podobě prostřednictvím veřejné datové sítě, potvrdí do 5 dnů ode dne doručení její příjem tomu, kdo ji podal, resp. tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru.

Čl. 6

Postup při vyřizování petic

(1) OPČ po zaevidování petice do centrální evidence a po posouzení jejího obsahu její stejnopis předá příslušnému odboru nebo útvaru, do jehož působnosti věc dle platného organizačního řádu patří, k vyřízení s uvedením termínu, do kterého musí být petice orgánem města nebo odborem projednána.

(2) Příslušný odbor nebo útvar, kterému byl stejnopis petice postoupen, posoudí obsah petice a připraví v termínu stanoveném touto směrnicí, příp. stanoveném OPČ, odpověď na petici, která musí obsahovat stanovisko k obsahu petice, způsob jejího vyřízení a přijatá opatření k nápravě. Takto připravený návrh odpovědi projedná se starostou, místostarostou nebo uvolněným členem ZMK, zodpovědným za danou

oblast a poté ji zašle tomu, kdo petici podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru.

Kopii odpovědi předá OPČ nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejího vyřízení.

(3) V případě, že řešení petice spadá do působnosti více organizačních jednotek, požádá OPČ tyto jednotky o jejich stanovisko k dané petici, na jejichž základě vypracuje souhrnné stanovisko. Po projednání se starostou pak odpověď na petici zašle sám.

(4) Pokud se jedná o petici adresovanou ZMK nebo RMK, je nutno připravenou odpověď dle odst.2 a 3 předložit výše uvedenému orgánu města tak, aby mohla být petice projednána na jeho zasedání, a aby byly zachovány lhůty dané touto směrnicí a zákonem stanovená lhůta pro její vyřízení.

Po projednání v příslušném orgánu města předkladatel zprávy zašle odpověď tomu, kdo petici podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru.

Kopii odpovědi předá OPČ nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejího vyřízení.

(5) Zákonem stanovená lhůta pro vyřízení petice je 30 dnů ode dne jejího obdržení, popř. od jejího postoupení jiným orgánem. Za včasné zpracování odpovědi a za její obsah odpovídá vedoucí příslušné organizační jednotky.

(6) Petice obsahující problematiku, která náleží do oblasti samostatné působnosti a musí být dle odst. 4 projednána v příslušných orgánech města, a je-li podepsána nejméně 0,5 % občanů města, musí být projednána v působnosti RMK nejpozději do 60 dnů a v působnosti ZMK nejpozději do 90 dnů od jejího doručení.

ČÁST III.

STÍŽNOSTI NA CHOVÁNÍ ÚŘEDNÍCH OSOB ČI POSTUP SPRÁVNÍHO ORGÁNU

Čl. 7

Stížnosti dle správního řádu

(1) Definice stížnosti dle § 175 správního řádu je uvedena v čl. 2 odst. 3 této směrnice.

(2) Za stížnost se nepovažuje taková stížnost, která byla nebo je předmětem soudního řízení, probíhajícího správního řízení, příp. kdy z obsahu stížnosti vyplývá, že se jedná o použití řádných nebo mimořádných opravných prostředků ve správním řízení.

(3) Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, které věci se týká a co stěžovatel požaduje.

Ve stížnosti musí být uvedeno:

a) u stěžovatele fyzické osoby – jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého bydliště, popř. jiná adresa pro doručování,

- b) u stěžovatele podnikající osoby – jméno, příjmení, identifikační číslo a adresa zapsaná jako místo podnikání nebo jiná adresa pro doručování,
- c) u stěžovatele právnické osoby – název nebo obchodní firma, identifikační číslo a adresa sídla nebo jiná adresa pro doručování.

(4) Pokud stěžovatel zašle podání bez podpisu, či s podpisem, ale bez uvedení adresy pro doručování a z podání nelze stěžovatele ani jiným způsobem identifikovat (e-mailová adresa se považuje za dostačující), považuje se stížnost za anonymní podání. Takové podání se dle jeho obsahu v individuálním případě posuzuje jako podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti správního orgánu apod.

(4) Stížnost, která není podána v souladu s touto směrnicí nebo nespĺňuje náležitosti podle této směrnice, musí být v souladu s principy dobré správy posouzena a podle možností a okolností také vyřízena.

Čl. 8 **Přijem stížností**

(1) Stížnost lze podat písemně, ústně, prostřednictvím technických prostředků (např. fax) nebo elektronicky prostřednictvím veřejné datové sítě. U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem

(2) Písemné stížnosti fyzických i právnických osob přijímají podatelny MěÚ po celou dobu úředních hodin.

(3) Ústní stížnosti přijímají starosta, místostarosta, uvolnění členové ZMK, tajemník, všichni vedoucí odborů a útvarů, příp. jimi pověřeni zaměstnanci a strážník pověřený vedením MP.

(4) O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, je osoba přijímající stížnost povinna vyslechnout stěžovatele a sepsat záznam. Při vyhotovení záznamu se použije vzor, uvedený v příloze této směrnice. Záznam podepíše osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který záznam pořídil a případní ostatní účastníci jednání.

(5) Písemný záznam o ústně podané stížnosti je příjemce stížnosti povinen vytvořit v elektronické spisové službě jako cizí písemnost a postoupit ji bezodkladně na evidenční místo.

(6) O zvlášť závažných stížnostech musí být neprodleně informován některý z členů vedení MěÚ, tedy starosta, místostarosta, uvolněný člen ZMK nebo tajemník, příp. strážník pověřený vedením MP, aby mohl být stanoven způsob jejich vyřízení nebo urychleně zjednána náprava.

(7)) V případě, že stížnost bude předána na jinou organizační jednotku nebo orgánu města, pak ten, kdo ji obdržel neprodleně zašle originál stížnosti prostřednictvím spisové služby na evidenční místo.

Čl. 9 Evidence stížností

(1) Evidenčním místem podaných stížností je odbor občansko-správních agend, oddělení právních činností (dále jen „OPČ“), které je zodpovědné za dodržování postupu stanoveného touto směrnicí.

(2) Odpovědný zaměstnanec OPČ došlou stížnost zaeviduje a sleduje její vyřizování.

(3) Evidence stížností vedená OPČ obsahuje následující údaje:

- a) pořadové (evidenční) číslo stížnosti,
- b) číslo jednací,
- c) datum přijetí stížnosti,
- d) jméno, příjmení a adresa stěžovatele,
- e) předmět stížnosti,
- f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení, resp. vyjádření,
- g) datum vypravení písemné odpovědi,
- h) vyhodnocení důvodnosti stížnosti
- ch) vyhodnocení stížnosti (opodstatněná, částečně opodstatněná, neopodstatnělá).

(3) OPČ posoudí stížnost podle jejího skutečného obsahu, bez ohledu na to, jak je označena. Dále posoudí, zda podaná stížnost obsahuje formální náležitosti uvedené v čl. 7 odst. 3. V případě, že tyto náležitosti nesplňuje, případně je stížnost nesrozumitelná, nečitelná nebo k jejímu vyřízení je nutno ji doplnit o další údaje, vyzve stěžovatele k odstranění zjištěných nedostatků, resp. k jejímu doplnění a poskytne mu k tomu přeměřenou lhůtu ne kratší 5 dnů. Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, orgány města se stížností nebudou zabývat.

(4) OPČ dále posoudí, zda stížnost spadá do působnosti města (MěÚ); pokud tomu tak není, postoupí stížnost postupem dle § 12 správního řádu do 5 dnů k vyřízení příslušnému orgánu veřejné správy a písemně o tom vyrozumí toho, kdo stížnost podal.

Pokud spadá do působnosti města (MěÚ), zašle stěžovateli potvrzení o přijetí stížnosti do 5 dnů ode dne jejího doručení. Toto potvrzení se nezasílá:

- a) u stížností podaných ústně nebo doručených osobně,
- b) pokud je stížnost v plném rozsahu vyřízena do 15 dní od jejího přijetí,
- c) pokud byla stížnost postoupena MěÚ jiným správním orgánem.

(5) OPČ pro každou stížnost zavádí u OPČ spis, jehož součástí je:

- a) originál přijaté stížnosti,
- b) kopie potvrzení o přijetí stížnosti,
- c) kopie všech dokumentů majících vztah k šetřené stížnosti,
- d) zpráva o výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě,
- d) kopie, příp. originál odeslané odpovědi.

(6) OPČ jednou ročně předkládá RMK přehled o počtu stížností, jejich oprávněnosti a dodržování lhůty k vyřízení.

Čl. 10 **Vyřizování stížností**

(1) Příjemce stížnosti 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, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

(2) Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení na MěÚ. Výsledek prošetření stížnosti se oznámí stěžovateli v této lhůtě s odůvodněním, zda je jeho stížnost oprávněná či neoprávněná. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty musí být stěžovatel informován. Za vyřízení stížnosti se považuje den, kdy je vyřízení stížnosti včetně přijatých opatření předáno stěžovateli osobně nebo předáno poštovní přepravou k doručení stěžovateli, případně předáno prostřednictvím veřejné datové sítě.

(3) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce stížnosti (vedoucí odboru, resp. útvaru spolu s uvolněným členem ZMK, zodpovědným za danou oblast, tajemník, starosta) bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam, který je součástí spisu a současně o nich informuje stěžovatele.

(4) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti; v případě, že tato žádost bude předána organizační jednotce, resp. příslušnému vedoucímu úředníkovi, který stížnost vyřizoval, bude spis ve věci postoupen touto jednotkou, resp. příslušným vedoucímu úředníkem, nadřízenému správnímu orgánu postupem dle § 12 správního řádu.

(5) Pokud stěžovatel opakuje stížnost ve stejné věci nebo se jinou formou domáhá téhož cíle jako v předchozí stížnosti, bude zjištěno, zda původní stížnost byla správně vyřízena. Výsledek zjištění bude oznámen stěžovateli písemně a zároveň bude

poučen, že každá další stížnost v téže věci, pokud nebude obsahovat nové skutečnosti, které by mohly mít vliv na výsledek šetření, bude bez dalšího odložena a stěžovatel již o tom nebude vyrozuměn.

(6) Po vyřízení stížnosti kompetentními osobami nebo orgány musí být všechny materiály k stížnosti (např. vysvětlení, stanoviska, odpověď, zpráva o výsledku šetření a o přijatých opatřeních) nejpozději do 5 pracovních dnů předány OPČ.

(7) Dodržování termínů, stanovených touto směrnicí, sleduje OPČ. Odpovědnost za nedodržení termínů má strážník, pověřený vedením MP nebo příslušný vedoucí zaměstnanec MěÚ, do jehož působnosti předmět stížnosti náleží.

Čl. 11 Kompetence při vyřizování stížností

(1) OPČ po zaevidování stížnosti do centrální evidence a po posouzení jejího obsahu její stejnopis předá příslušnému odboru nebo útvaru, do jehož působnosti věc dle platného organizačního řádu patří, k přímému vyřízení nebo k vyjádření s uvedením termínu, do kterého musí být stížnost orgánem města nebo odborem projednána.

(2) Příslušnost k vyřizování stížností (vč. ostatních stížností dle části IV. této směrnice):

- a) vedoucí odboru, příp. útvaru a strážník pověřený vedením MP vyřizuje stížnosti na činnost jím řízené organizační jednotky a na činnost a chování jeho podřízených a dále stížnosti, které se podle obsahu týkají věcné působnosti dané organizační jednotky; odpověď stěžovateli zašle po konzultaci s pověřeným zaměstnancem OPČ,
- b) tajemník MěÚ vyřizuje stížnosti na činnost jednotlivých organizačních jednotek (mimo MP), na činnost MěÚ jako celku a na činnost a chování vedoucích organizačních jednotek (mimo na strážníka pověřeného vedením MP); podklady a návrh odpovědi stěžovateli mu předkládá OPČ,
- c) starosta města vyřizuje ve spolupráci s OPČ stížnosti na činnost a chování tajemníka,
- d) uvolněný člen ZMK, příslušný dle platného organizačního řádu, vyřizuje stížnosti na činnost MP jako celku, resp. na činnost a chování strážníka, pověřeného vedením MP,
- e) starosta, resp. uvolněný člen ZMK, příslušný dle platného organizačního řádu, vyřizuje ve spolupráci s OPČ stížnosti na činnost a chování ředitelů příspěvkových organizací,
- f) ZMK vyřizuje stížnosti na členy zastupitelstva; stížnost bude nejdříve projednána v RMK a poté předložena kontrolnímu výboru, který ve spolupráci s OPČ předloží návrh vyřízení stížnosti, včetně odpovědi stěžovateli, ke konečnému schválení

ZMK; odpověď stěžovateli bude podepsána starostou města.

(3) V případě, že si vyřízení stížností vyžaduje stanovisko více organizačních jednotek MěÚ, zajišťuje koordinaci vyřízení stížnosti OPČ, které požádá kompetentní organizační jednotky o stanovisko. Na žádosti o stanovisko bude uveden i termín, do kterého je nutno stanovisko předat zpět na OPČ. Komplexní odpověď stěžovateli zpracuje a odešle v zákonné lhůtě na základě předaných stanovisek OPČ; v závažnějších případech bude odpověď konzultovat s tajemníkem. Obdobně bude postupováno u stížností, které dle odst. 2 písm. b) této směrnice řeší tajemník.

(4) V případech, kdy stěžovatel v souladu s ustanovením § 175 odst. 7 správního řádu požádá nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti, je garantem odeslání příslušného spisového materiálu nadřízenému orgánu OPČ.

ČÁST IV. OSTATNÍ STÍŽNOSTI

Čl. 12 Ostatní stížnosti

Definice stížnosti je uvedena v čl. 2 odst. 2 této směrnice; jsou to podání související výlučně se soukromoprávními úkony, které provádějí správní orgány při výkonu samostatné působnosti a dále podání související se vztahy mezi samosprávnými orgány téhož územněsprávního celku, popř. jiné stížnosti související se samostatnou působností obce.

Čl. 13 Příjem stížností, postup při jejich vyřizování a kompetence

(1) Přijímání stížností, náležitosti stížností, jejich evidence, postup při vyřizování a kompetence při vyřizování stížností jsou stejné jako v části III. této směrnice

(2) Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne, kdy bylo podání doručeno MěÚ. Jestliže si vyřízení stížnosti vyžaduje součinnost jiného orgánu veřejné správy, fyzické či právnické osoby nebo je-li prošetření předmětu stížnosti zvláště složité, lze prodloužit lhůtu k vyřízení o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty k vyřízení stížností rozhoduje tajemník. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty a o důvodech tohoto prodloužení písemně vyzooměn bez zbytečného odkladu.

ČÁST V. PODNĚTY, NÁMĚTY A PŘIPOMÍNKY

Čl. 14

Přijímání, projednávání a vyřizování podnětů, námětů a připomínek

(1) Definice podnětu a připomínky je uvedena v čl. 2 odst. 7) a 8) této směrnice.

(2) Občané města a právnické osoby se sídlem nebo podnikající fyzické osoby s místem podnikání ve správním obvodu města a další osoby uvedené v zákoně o obcích mají právo obracet se na orgány města s návrhy, žádostmi, připomínkami a podněty.

(3) V souladu s ustanovením § 16 odst. 2 písm. f) a g), § 16 odst. 3 a § 17 zákona o obcích občané, kteří ve městě mají hlášený trvalý pobyt nebo vlastní na území města nemovitost a dosáhli věku 18 let mají právo:

- a) požadovat projednání určité záležitosti v oblasti samostatné působnosti radou nebo zastupitelstvem; je-li žádost podepsána nejméně 0,5 % občanů města, musí být projednána na jejich zasedáních nejpozději do 60 dnů, jde-li o působnost zastupitelstva, nejpozději do 90 dnů,
- b) podávat orgánům města návrhy, připomínky a podněty; orgány města je vyřizují bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 60 dnů, jde-li o působnost zastupitelstva, nejpozději do 90 dnů.

Není-li podání podepsáno nejméně 0,5 % občanů města, je vyřizováno samotným OPČ nebo kompetentní organizační jednotkou postupem stanovených v části III. této směrnice.

(4) Pokud se jedná o podání, které je nutno projednat v ZMK nebo RMK, postupuje se obdobně dle části II. této směrnice.

(5) Vyplyne-li z obsahu podání, že jde žádost o poskytnutí informace, postupuje se při vyřizování tohoto podání dle zákona o svobodném přístupu k informacím a příslušného vnitřního předpisu města.

(6) Podání a příjem návrhů, připomínek a podnětů je možno učinit písemně, ústně do záznamu, v elektronické podobě nebo do datové schránky.

(7) Písemná podání nebo podání doručená elektronicky či prostřednictvím veřejné datové sítě předá podatelna MěÚ prostřednictvím spisové služby k evidenci a posouzení OPČ. Odpovědný zaměstnanec toto podání zaeviduje do centrální evidence a posoudí jeho obsah a určí způsob vyřízení a další postup. V ostatním je postupováno dle části III., resp. části II této směrnice (dle části II. se postupuje v případech uvedených v odst. 4.)

**ČÁST VI.
USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ**

Čl. 15

- (1) Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance města.
(2) Nakládání s osobními údaji stěžovatelů a dalších fyzických osob, kterých se dotýká postup podle této směrnice, upravuje zákon o ochraně osobních údajů a příslušný vnitřní předpis města.

**Čl. 16
Účinnost**

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 21.1.2013 .

Mgr. Daniela Hebnarová
starostka města Kroměříž

..

Příloha č. 1

ZÁZNAM O PODÁNÍ STÍŽNOSTI, OZNÁMENÍ, PODNĚTU

Sepsaný dne na Městském úřadu Kroměříž, Velké náměstí č. 115, 767 01
Kroměříž na odboru (útvary)

Údaje o osobě, která podání činí:

Jméno a příjmení (název právnické osoby)

Datum narození :

Adresa trvalého pobytu nebo sídla:

Kontaktní adresa:

Telefon/Fax: e-mail

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

Přiložené písemnosti (kopie dokladů):

Podatel(ka) svým podpisem potvrzuje správnost výše uvedených údajů.

.....
podpis podatele/ky
(v případě telefonického podání se neuvádí)

Protokol sepsal:

Příjmení, jméno, funkce

Podpis

.....
Jména, příjmení, příp. funkce osob, které se jednání účastnily