



# Město Buštěhrad

Městský úřad Buštěhrad - Revoluční 1/4 - 273 43 Buštěhrad

Tel: 312 250 301 web: [www.mestobustehrad.cz](http://www.mestobustehrad.cz)

email: [meu@mestobustehrad.cz](mailto:meu@mestobustehrad.cz)

Č.j.: 2496 / 2017

Zpracovatel: územní samospráva, D. Novotná

## Organizační směrnice

č. 3 / 2017

### Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Starostka města Buštěhradu vydává v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen „Pravidla“).

#### Článek 1

##### Úvodní ustanovení

1. Předmětem této směrnice je stanovení zásad práce města Buštěhradu s peticemi a stížnostmi.
2. Účelem této směrnice je zajistit jejich přesnou evidenci a správné a včasné projednání a vyřízení.
3. Vyřizování peticí, podnětů a stížností musí být nestranné, rychlé, odborné a hospodárné.

#### Článek 2

##### Vymezení pojmů

1. Petice ve smyslu těchto Pravidel jsou písemné žádosti, návrhy či stížnosti, kterými se jednotlivec sám nebo společně s jinými obrací na orgány města ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti těchto orgánů. Obsah a náležitosti petice dále vymezuje zákon<sup>[1]</sup>. Nedostatek zákonných náležitostí nebrání vyřízení podání jiným postupem.
2. Za stížnost se podle těchto Pravidel považuje ústní nebo písemné podání, kterým se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města ve věci ochrany svých oprávněných zájmů nebo kterými upozorňuje na nedostatky a závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města a které nelze vyřídit podle jiného právního předpisu.



# Město Buštěhrad

Městský úřad Buštěhrad - Revoluční 1/4 - 273 43 Buštěhrad

Tel: 312 250 301 web: [www.mestobustehrad.cz](http://www.mestobustehrad.cz)

email: [meu@mestobustehrad.cz](mailto:meu@mestobustehrad.cz)

## Článek 3

### Přijímání a vyřizování petic

1. 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.[2]. Pokud podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena; dále na nich musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici sestavil, nebo jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat. [3]
2. Podacím místem pro podání petice je podatelna Městského úřadu Buštěhrad, Revoluční 1/4, 273 43 Buštěhrad. Každá petice musí být zaevidována dle platného spisového a skartačního řádu.
3. Příjemcem petice je bez ohledu na označení jejího adresáta starosta / starostka města.
4. Po přijetí petice musí být tato neprodleně předána právníkovi města k zaevidování do evidence petic. Evidence petic obsahuje:
  - a) datum doručení
  - b) jméno, příjmení a adresu osoby, která petici podala nebo členů petičního výboru, popř. osoby, jež je v dané věci oprávněna zastupovat petiční výbor
  - c) předmět petice
  - d) datum a způsob vyřízení petice
5. Právník města spolu se starostkou a místostarostkou města (*dále vedení města*)posoudí, zda petice splňuje zákonem stanovené požadavky.
6. Nemá-li petice zákonem stanovené náležitosti, vyzve vedení města podatele do 5ti dnů ode dne doručení, aby petici doplnil. Nevyhoví-li podatel této výzvě, bude vedením města informován o tom, jaký postup bude při řešení podání zvolen (např. založení, řešení jako stížnost, jako podnět ke kontrole atp.).
7. Nepatří-li věc, jíž se petice domáhá, do působnosti města, postoupí vedení města petici do 5ti dnů ode dne doručení příslušnému orgánu a podatele o tom vyrozumí. Není-li příslušný orgán znám, vrátí petici s řádným odůvodněním podateli.
8. Za předání petice zastupitelstvu města na jeho nejbližším zasedání odpovídá starosta/ka města popř. na základě jeho pověření jím určený pracovník městského úřadu.
9. Projednání a vyřízení petice zabezpečuje zastupitelstvo města, které určí:
  - a) osobu odpovědnou za její vyřízení (obvykle je touto osobou starosta, může být i tímto pověřený zaměstnanec městského úřadu, právník města)
  - b) postup vyřízení
  - c) termín předložení návrhu na vyřízení



## Město Buštěhrad

Městský úřad Buštěhrad - Revoluční 1/4 - 273 43 Buštěhrad

Tel: 312 250 301 web: [www.mestobustehrad.cz](http://www.mestobustehrad.cz)

email: [meu@mestobustehrad.cz](mailto:meu@mestobustehrad.cz)

10. Odpověď zajišťuje osoba, která byla zastupitelstvem města určena jako odpovědná za vyřízení. Kopii odpovědi předá sekretariátu starosty k založení.
  11. Je-li o obsahu petice před vyřízením s petenty ústně jednáno, sepiše se o obsahu jednání záznam, v němž se uvede:
    - a) datum, čas a místo jednání
    - b) osoby, které se jednání zúčastnily
    - c) konkrétní předmět jednání
    - d) vyjádření jednotlivých osob k předmětu jednání
- Záznam podepíše osoby, které se jednání zúčastnily. Odmítne-li některý z účastníků podpis, poznamená se tato skutečnost do zápisu.
12. Po posouzení obsahu petice musí být do 30 dnů ode dne, kdy byla petice doručena písemně, odpovězeno tomu, kdo petici podal anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi se uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Odpověď na petici podepisuje starosta / starostka. Odpověď se doručuje průkazným způsobem.
  13. Vyřízení petice musí být rychlé, odpovědné a hospodárné a při jejím vyřizování musí být respektována práva petenta.

### Článek 4

#### Přijímání a vyřizování stížností

1. Podacím místem pro podání listinné stížnosti je podatelna Městského úřadu Buštěhrad, Revoluční 1/4, 273 43 Buštěhrad. Stížnosti lze podávat i elektronickou cestou datových schránek, e-podatelnou, e-mailem nebo faxem na elektronickou adresu městského úřadu. Kontakty jsou uvedeny na webových stránkách města Buštěhradu: <http://www.mestobustehrad.cz/meu/povinne/>. Podacím místem může být ve výjimečném případě též elektronická adresa uvolněného člena zastupitelstva nebo zaměstnance města zařazeného do městského úřadu nebo organizační složky města. Zaevidování stížnosti se řídí platným spisovým a skartačním řádem. Stížnost musí obligatorně obsahovat označení jako „Stížnost“.
2. Pokud je ústní stížnost podána u osoby, která je k vyřízení příslušná, a pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, sepiše zaměstnanec protokol o podání ústní stížnosti, zajistí její zaevidování dle platného spisového a skartačního řádu a předá jej neprodleně k evidenci právníkovi města.
3. V protokolu o podání ústní stížnosti se uvádí: kdo stížnost podává (jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště popř. adresa pro doručování), označení



## Město Buštěhrad

Městský úřad Buštěhrad - Revoluční 1/4 - 273 43 Buštěhrad

Tel: 312 250 301 web: [www.mestobustehrad.cz](http://www.mestobustehrad.cz)

email: [meu@mestobustehrad.cz](mailto:meu@mestobustehrad.cz)

útvaru a jméno, příjmení a funkce zaměstnance, který protokol sepsal, datum a čas a místo jeho sepsání, výstižný popis předmětu stížnosti, popř. návrhy stěžovatele, podpisy stěžovatele a osoby, která podnět sepsala. V případě, že stěžovatel podpis odmítne, zaznamená se tato skutečnost spolu s uvedením důvodu pro odmítnutí do protokolu.

4. Obdrží-li zaměstnanec stížnost na svoji pracovní e-mailovou adresu, zajistí její zaevidování dle platného spisového a skartačního řádu a bezodkladně ji předá právníkovi města a sekretariátu starosty/ky. V případě, že je stížnost podávána telefonicky, poučí stěžovatele, že podání je třeba učinit v důvodu průkaznosti jejího obsahu a identity stěžovatele elektronicky, písemně nebo ústně při osobní návštěvě městského úřadu.
5. Neuvede-li stěžovatel ani na výzvu své jméno, příjmení a plnou adresu, je takováto stížnost považována za anonymní. V případě, že jde o anonymní podání, starosta města podle jeho obsahu určí, zda se bude prošetřovat či nikoli. Anonymní stížnost není stížností ve smyslu těchto pravidel, nýbrž toliko podnětem k výkonu řídicí či jiné kontroly.
6. Právník města v případě, kdy zjistí, že vyřízení stížnosti nenáleží do působnosti města, předá ji příslušnému subjektu veřejné správy a stěžovatele o svém postupu uvedomí.
7. Právník města zavede každou stížnost nebo ostatní stížnosti do samostatné evidence stížností, ve které sleduje:
  - a) datum doručení
  - b) jméno, příjmení a adresu osoby, která stížnost podala
  - c) předmět stížnosti
  - d) datum a způsob vyřízení stížnosti
  - e) důvodnost stížnostiPísemná stížnost, která nebyla stěžovatelem doručena osobně a kterou nelze vyřídit do 10 dnů, musí být stěžovateli potvrzena do 5 dnů od doručení.
8. Na základě posouzení starosty/ky města je stížnost předána k vyřízení právníkovi města (dále jen „vyřizující“).
9. Každou stížnost na chování starosty, místostarosty nebo jiného člena zastupitelstva města, pokud její vyřízení nespadá pod režim § 175 z.č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozd. předpisů ( dále jen „správní řád“), je třeba předat k vyřízení zastupitelstvu města.
10. V případě, že se stížnost vztahuje k jiné již aktuálně řešené stížnosti (stejná osoba stěžovatele a stejný předmět stížnosti), a přitom se dotýká činnosti více organizačních útvarů (např. různé útvary jsou stěžovatelem oslovovány s dílčími stížnostmi, ale se stejným předmětem), stanoví starosta vyřizujícím osobu, která bude za řešení stížnosti



## Město Buštěhrad

Městský úřad Buštěhrad - Revoluční 1/4 - 273 43 Buštěhrad

Tel: 312 250 301 web: [www.mestobustehrad.cz](http://www.mestobustehrad.cz)

email: [meu@mestobustehrad.cz](mailto:meu@mestobustehrad.cz)

odpovídat komplexně na základě stanovisek dotčených organizačních útvarů města (zásada jedné odpovědné osoby – právník města). Osoba vyřizujícího bude oznámena starostkou / starostou organizačním útvarům, kterým byly dílčí stížnosti adresovány.

11. V případě, že ze stížnosti není zcela patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve ho vyřizující k upřesnění podání. Ve výzvě stanoví přiměřenou lhůtu s upozorněním, že pokud tak stěžovatel neučiní, bude jeho stížnost bez dalšího odložena. O odložení se učiní záznam do spisu. V případě, že stěžovatel ve stanovené lhůtě stížnost doplní, začíná ode dne podání doplnění stížnosti běžet lhůta pro její vyřízení.
12. Osoba určená k přešetření a vyřešení stížnosti je povinna prošetřit veškeré skutečnosti v podání uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popř. další osoby, které mohou přispět k objasnění věci, provede prošetření věci na místě, potažmo požádá o prošetření na místě osoby prevence kriminality či jiné zaměstnance městského úřadu, kteří mají technické možnosti prověření uskutečnit.
13. O obsahu stížnosti se vyrozumí ten, proti němuž stížnost směřuje, minimálně musí být vyrozuměn o tom, že proti němu taková stížnost existuje.
14. Podání stížnosti nebo ostatní stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
15. Je-li o obsahu stížnosti před vyřízením se stěžovatelem ústně jednáno, sepíše se o obsahu jednání záznam, v němž se uvede:
  - a) datum, čas a místo jednání
  - b) osoby, které se jednání zúčastnily
  - c) konkrétní předmět jednání
  - d) vyjádření jednotlivých osob k předmětu jednáníZáznam podepíše osoby, které se jednání zúčastnily. Odmítne-li některý z účastníků podpis, poznamená se tato skutečnost do zápisu. Vyslýchaná osoba má nárok na vydání stejnopisu protokolu o jejím výsledku.
16. O šetření stížnosti vede spis organizační útvar nebo organizační jednotka, která stížnost šetří. (právník města)
17. Ve vyřízení stížnosti musí být vypořádány všechny body stížnosti.
18. Byla-li stížnost nebo ostatní stížnost shledána důvodnou, nebo částečně důvodnou, přijme starosta nebo organizační jednotka, proti níž stížnost směřovala, opatření k nápravě.
19. Lhůta pro vyřízení ostatních stížností činí 30 dnů ode dne doručení. Ve výjimečných a odůvodněných případech může být po předchozím odsouhlasení starostou města



## Město Buštěhrad

Městský úřad Buštěhrad - Revoluční 1/4 - 273 43 Buštěhrad

Tel: 312 250 301 web: [www.mestobustehrad.cz](http://www.mestobustehrad.cz)

email: [meu@mestobustehrad.cz](mailto:meu@mestobustehrad.cz)

prodloužena na 60 dní. O prodloužení lhůty informuje útvar, který stížnost šetří stěžovatele a současně informaci o prodloužení lhůty předá vyřizovateli. Stěžovatel musí být ve stanovené lhůtě o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti vyrozuměn.

20. Odpověď je zasílána tomu, kdo ji podal. Na požádání je stejnopis vyřízení stížnosti předán i osobě, proti níž stížnost směřuje.
21. Pokud je projednání předmětu stížnosti v kompetenci zastupitelstva města, zpracovává starostou města určená osoba k prošetření a vyřízení stížnosti též materiál do tohoto orgánu města.
22. O výsledku šetření stížnosti nebo ostatní stížnosti je informován sekretariát starosty, kterému je předávána i kopie odpovědi stěžovateli.
23. Opakovaná stížnost se vyřizuje stejně jako stížnost první. Je-li opakovaná stížnost shledána nedůvodnou, vyrozumí se o této skutečnosti podatel s tím, že bude výslovně upozorněn, že každé další podání v této věci, které nebude obsahovat nové skutečnosti, v době šetření neznámé, které by mohly mít podstatný vliv na způsob vyřízení původní stížnosti, budou bez dalšího zakládány, aniž o tom byl stěžovatel vyrozuměn. Taková další podání jsou do správního spisu zakládána s uvedením důvodu jejich neprošetřování.

### Článek 5

#### Stížnosti podle § 175 správního řádu

1. Směřuje-li obsah stížnosti do oblasti výkonu přenesené působnosti obce, přičemž dotčené osoby se obrací na správní orgán se stížností proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), jiný prostředek ochrany, vyřizuje se stížnost podle §175 správního řádu. Podle § 175 správního řádu budou řešeny i takové stížnosti na představitele obce, kteří jednají v samostatné působnosti, avšak toto jednání je podřaditelné pod režim správního řádu (tzv. výsostná či vrchnostenská veřejná správa).
2. Pro příjem a evidenci stížností podle § 175 správního řádu platí pravidla uvedená ve Článku 4. Ustanovení týkající se vyřizování stížností platí přiměřeně.
3. Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání ve smyslu ustanovení §37 správního řádu, pomůže vyřizující stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu. Současně ho poučí, že pokud nedostatky neodstraní, stížností se nebude orgán města dále zabývat.



# Město Buštěhrad

Městský úřad Buštěhrad - Revoluční 1/4 - 273 43 Buštěhrad

Tel: 312 250 301 web: [www.mestobustehrad.cz](http://www.mestobustehrad.cz)

email: [meu@mestobustehrad.cz](mailto:meu@mestobustehrad.cz)

4. Stížnost proti postupu správního orgánu nebo proti nevhodnému chování úředních osob musí být vyřízena do 60-ti dnů ode dne jejího doručení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné k jejímu vyřízení. Prodloužení lhůty musí být s odůvodněním stěžovateli oznámeno.
5. Má-li stěžovatel za to, že stížnost směřující proti postupu správního orgánu nebo nevhodnému chování úředních osob nebyla řádně vyřízena, předá starosta nebo jím určený vyřizující zaměstnanec městského úřadu spis se svým stanoviskem Krajskému úřadu Středočeského kraje, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

## Článek 6

### Závěrečná ustanovení

1. Zrušují se Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic ze dne 24. ledna 2005
2. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2018.
3. Změny, doplňky a úpravy této směrnice schvaluje na návrh starosty/ky zastupitelstvo města Buštěhradu.

.....  
Ing. arch. Daniela Javorčková  
starostka města

.....  
Mgr. Magda Kindlová  
místostarostka města

*Schváleno zastupitelstvem města na zasedání č. 12 / 2017 dne 13. 12. 2017, usnesením č. 12.*

Vyvěšeno dne :  
Sejmuto dne :

*Použité materiály:*

[1] Z.č. 85/1990 Sb., o právu petičním

[2] § 5 odst. 1 z.č. 85/1990 Sb., o právu petičním

[3] § 4 odst. 2 z.č. 85/1990 Sb., o právu petičním