



Město Havlíčkův Brod

**PRAVIDLA MĚSTA HAVLÍČKOVA BRODU PRO  
PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC  
QS 55-04**

č.j.OVVV/177/2009/PD-4

č.ev.70188/2009

Počet stran: 6

Výtisk č.: 1

**PRAVIDLA  
MĚSTA HAVLÍČKOVA BRODU PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ  
STÍŽNOSTÍ A PETIC**

Rada města Havlíčkova Brodu je vydává na základě ustanovení § 102 odst. 2 písm. n) zákona  
č. 128/2000 Sb., o obcích ve znění pozdějších předpisů.

Správce: Odbor vnějších a vnitřních vztahů

Zpracovatel: Ing. Eva Nigošová, Petra Dolejšová

Schválil: Rada města

Číslo vydání:


1.

Počet příloh:

1

Platnost od:

3. 11. 2009

 Město Havlíčkův Brod	<b>PRAVIDLA MĚSTA HAVLÍČKOVA BRODU PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC QS 55-04</b>		Strana: 2/6 Změna:
Vydání č. 1 Platnost od: 3. 11. 2009	Správce dokumentu: Odbor vnějších a vnitřních vztahů	Ověřil: Ing. Jana Fischerová, CSc.	Výtisk č.: 1

## **I. OBECNÉ USTANOVENÍ**

### **1. VYMEZENÍ POJMŮ**

- a) Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města, tj. na zastupitelstvo města, radu města, starostu města, městský úřad nebo městskou policii ve věci ochrany svých oprávněných zájmů nebo kterým fyzická či právnická osoba upozorňuje na nedostatky a závady, jejichž řešení náleží do působnosti uvedených orgánů města. Stížnosti na činnosti v přenesené působnosti města se vyřizují podle ustanovení § 175 a následujících paragrafů, zákona č. 500/2004 Sb. správní řád, ve znění pozdějších předpisů, vyřizuje je vždy představený.
- b) Za petici se považuje pouze petice ve smyslu zákona č. 85/1990 Sb. o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů, vzniklá za podmínek a mající náležitosti stanovené tímto zákonem. Písemnost, která má některé znaky petice, zejména je podepsána více osobami, ale nesplňuje náležitosti stanovené zákonem, se považuje za stížnost.

## **II. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

### **1. PODACÍ MÍSTO**

- a) Podacím místem pro podání písemné stížnosti nebo stížnosti na nosiči digitálních dat je přednostně podatelna městského úřadu Havlíčkův Brod, Havlíčkově náměstí 57 (dále jen MěÚ).
- b) Stížnosti lze podávat i v digitální podobě cestou informačního systému datových schránek, e-podatelnou, e-mailem nebo faxem na adresu městského úřadu.
- c) O stížnosti podávané telefonicky nebo ústně zaměstnanec městského úřadu nebo funkcionář, který ji přijal, provede písemný záznam (vzor je uveden v příloze č. 1) a předá jej k evidenci podatelně. Obdrží-li zaměstnanec, případně funkcionář stížnost na osobní e-mailovou adresu zabezpečí bezodkladně její předání na podatelnu k evidenci.
- d) Neuvede-li ani na výzvu stěžovatel své celé jméno a plnou adresu, je taková stížnost považována za anonymní.
- e) Anonymní stížnosti se neevidují a neřeší. To platí i o stížnostech, ve kterých není uvedena plná adresa stěžovatele.

### **2. PŘÍJEMCE STÍŽNOSTÍ**


- a) Příjemcem stížnosti adresované starostovi, radě města a zastupitelstvu města je starosta.
- b) Příjemcem stížnosti adresované městskému úřadu nebo směřující proti jednotlivým zaměstnancům úřadu je tajemník úřadu.
- c) Příjemcem stížnosti adresované městské policii je ředitel městské policie.
- d) Není-li ve stížnosti označen jako adresát žádný z orgánů města, je jejím příjemcem tajemník městského úřadu, který po konzultaci se starostou rozhodne, komu bude stížnost předána k vyřízení.
- e) Stížnost, která byla zaslána kterémukoliv adresátovi na MěÚ pouze na vědomí, je předána příjemcem prostřednictvím spisové služby na odbor vnějších a vnitřních vztahů k evidenci a založení a dále se nevyřizuje.

### **3. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ**

Ústředním evidenčním místem podaných stížností je odbor vnějších a vnitřních vztahů. Stížnosti a dokumenty s nimi související jsou zde v souladu s předpisy o spisové službě evidovány a zakládány ve spisech odděleně od ostatních dokumentů.

### **4. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

- a) Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje.

 Město Havlíčkův Brod	<b>PRAVIDLA MĚSTA HAVLÍČKOVA BRODU PRO PŘÍJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC QS 55-04</b>	Strana: 3/6 Změna:	
Vydání č. 1 Platnost od: 3. 11. 2009	Správce dokumentu: Odbor vnějších a vnitřních vztahů	Ověřil: Ing. Jana Fischerová, CSc.	Výtisk č.: 1

- b) Příjemce je povinen zajistit prošetření stížnosti a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení stěžovateli ve lhůtě do 60 dnů ode dne doručení.
- c) Stížnosti na činnost příspěvkových organizací zřízených městem se postupují prostřednictvím odboru vnějších a vnitřních vztahů ředitelům těchto organizací k vyřízení. Stěžovatele o postoupení odbor vnějších a vnitřních vztahů písemně vyzoomí. Příspěvková organizace o vyřízení stížnosti uvědomí příslušného resortního místostarostu.
- d) Pokud příjemce z obsahu stížnosti zjistí, že její vyřízení nepatří do jeho působnosti, vrátí ji prostřednictvím spisové služby odboru vnějších a vnitřních vztahů. Ten stížnost znovu posoudí a neprodleně ji postoupí tomu, kdo je k jejímu vyřízení příslušný.
- e) Příjemci uvedení v článku II. odst. 2 těchto Pravidel mohou pověřit vyřízením stížnosti nebo jejím prošetřením příslušný odbor MěÚ. V tom případě odpovídá za správnost a včasnost vyřízení stížnosti vedoucí tohoto odboru.
- f) Podklady pro vyřízení stížností, jejichž příjemcem je starosta města, soustřeďuje odbor vnějších a vnitřních vztahů a popř. zpracovává pro starostu návrh podkladů do rady města a zastupitelstva města. Odbor vnějších a vnitřních vztahů je oprávněn vyžadovat od odborů MěÚ písemná stanoviska a podklady k vyřízení stížnosti. Zaměstnanci města jsou povinni vyžádané podklady a stanoviska předat odboru vnějších a vnitřních vztahů do 10 dnů od obdržení žádosti.
- g) Vyřízením stížnosti nelze pověřit zaměstnance úřadu, proti kterému stížnost směřuje.
- h) Zaměstnanci, kteří stížnost vyřizují, mohou předkládat starostovi nebo tajemníkovi úřadu návrhy na opatření k nápravě nedostatků zjištěných v průběhu nebo po ukončení vyřizování stížnosti.
- ch) Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti a ta neobsahuje žádné nové skutečnosti, stížnost se nevyřizuje. Informaci o tom sdělí příjemce stěžovateli do 15 dnů ode dne doručení.
- i) Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že v dané věci probíhá trestní, občanskoprávní nebo správní řízení, bude prošetřování zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost příjemcem bezodkladně písemně sdělena.
- j) Příjemce při vyřizování stížnosti uvede v textu vyřízení, zda je stížnost oprávněná, neoprávněná, či jen zčásti oprávněná.
- k) Po vyřízení stížnosti je spis se zařazenými originály všech dokumentů, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly, vrácen prostřednictvím spisové služby odboru vnějších a vnitřních vztahů. Za jejich předání je odpovědný ten, kdo stížnost vyřizuje.

### **III. VYŘIZOVÁNÍ PETIC**

#### **1. PODACÍ MÍSTO**

Podacím místem pro podání písemné petice nebo petice na nosiči digitálních dat je přednostně podatelna městského úřadu Havlíčkův Brod, Havlíčkovo náměstí 57.

#### **2. PŘÍJEMCE PETIC**


Příjemcem petic je starosta.

#### **3. EVIDENCE PETIC**

Evidenčním místem podaných petic je odbor vnějších a vnitřních vztahů. Petice a dokumenty s nimi související jsou zde v souladu s předpisy o spisové službě evidovány a zakládány do spisů odděleně od ostatních dokumentů.

#### **4. VYŘIZOVÁNÍ PETIC**

- a) Zjistí-li příjemce, že petice nenáleží do působnosti města, postoupí ji prostřednictvím odboru vnějších a vnitřních vztahů do 5 dnů příslušnému orgánu veřejné správy.

 Město Havlíčkův Brod	<b>PRAVIDLA MĚSTA HAVLÍČKOVA BRODU PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC QS 55-04</b>		Strana: 4/6 Změna:
Vydání č. 1 Platnost od: 3. 11. 2009	Správce dokumentu: Odbor vnějších a vnitřních vztahů	Ověřil: Ing. Jana Fischerová, CSc.	Výtisk č.: 1

- b) Pokud petice náleží do působnosti města, předloží ji podle pokynů příjemce odbor vnějších a vnitřních vztahů na nejbližším možném zasedání radě města k projednání tak, aby bylo možné ve lhůtě 30 dnů odpovědět tomu, kdo ji podal anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. Odpověď musí obsahovat stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.

## **IV. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

### **1. VYHODNOCENÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC**


- a) Souhrnnou zprávu o stížnostech a peticích za předchozí kalendářní rok zpracuje odbor vnějších a vnitřních vztahů nejpozději do 31. ledna následujícího roku. Tuto zprávu předloží radě města.
- b) Ve zprávě bude rovněž vyhodnoceno dodržování ustanovení těchto pravidel.

### **2. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tímto vnitřním předpisem se ruší dnem jeho účinnosti Pravidla Města Havlíčkova Brodu pro přijímání a vyřizování stížností a petic ze dne 4. října 2004 (RM č. 618/04), a ze dne 14. dubna 2008 (RM č. 300/08).

Tento vnitřní předpis, QS 55-04 Pravidla Města Havlíčkova Brodu pro přijímání a vyřizování stížností a petic, byl schválen radou města Havlíčkův Brod dne 2. 11. 2009 pod číslem usnesení 937/09 a nabývá účinnosti dnem 3. 11. 2009.

.....  
Ing. Jana Fischerová, CSc.  
starostka města

 Město Havlíčkův Brod	<b>PRAVIDLA MĚSTA HAVLÍČKOVA BRODU          PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ          STÍŽNOSTÍ A PETIC          QS 55-04</b>	Strana: 5/6 Změna:	
Vydání č. 1 Platnost od: 3. 11. 2009	Správce dokumentu: Odbor vnějších a vnitřních vztahů	Ověřil: Ing. Jana Fischerová, CSc.	Výtisk č.: 1

### Příloha č. 1

vzor písemného záznamu o přijetí telefonické stížnosti:

*vkládáme na hlavičkový papír odboru/oddělení, který(é) stížnost přijal(o):*

## PÍSEMNÝ ZÁZNAM O PŘIJETÍ TELEFONICKÉ/OSOBNÍ STÍŽNOSTI

**Jméno a příjmení stěžovatele:**

**Adresa stěžovatele:**


**Telefon (e-mail) stěžovatele:**

**Obsah stížnosti:**

**Jméno a příjmení zaměstnance, který telefonickou stížnost přijal:**

**Datum a čas přijetí stížnosti:**

*Originál bez zbytečného odkladu zašlete prostřednictvím spisové služby k zaevidování na odbor vnějších a vnitřních vztahů*

 <p>Město Havlíčkův Brod</p>	<p align="center"><b>PRAVIDLA MĚSTA HAVLÍČKOVA BRODU PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC QS 55-04</b></p>		<p>Strana: 6/6 Změna:</p>
<p>Vydání č. 1 Platnost od: 3. 11. 2009</p>	<p>Správce dokumentu: Odbor vnějších a vnitřních vztahů</p>	<p>Ověřil: Ing. Jana Fischerová, CSc.</p>	<p>Výtisk č.: 1</p>

**Rozdělovník písemné formy dokumentu**

Výtisk	Držitel/Podpis	
1	Odbor vnějších a vnitřních vztahů	Petra Dolejšová
2	Personálně – mzdové oddělení	Hana Škramovská

**Rozdělovník elektronické formy dokumentu**

Soubor	Držitel
intranet MěÚ ve formátu PDF	Správce dokumentace
Y:/Vnitřní předpisy MěÚ/QS 55-04(PDF, DOC)	Správce dokumentu