PRAVIDLA MĚSTA HAVLÍČKOVA BRODU PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC

(Tato směrnice slouží pouze pro interní potřebu a její poskytování jiným osobám, než k tomu určeným, je možné pouze se souhlasem tajemníka MěÚ).

Správce:	Oddělení sekretariátu a komunikace
Zpracovatel:	Oddělení sekretariátu a komunikace
Schválil:	Rada města usnesením č. 937/09 Rada města us.č. 1008/11 - změna č. 1 Rada města us.č. 605/21 - změna č. 2 Rada města us.č. 783/24 - změna č. 3 Rada města us.č. 151/26 - změna č. 4

Počet příloh:	Platnost a účinnost od:
1	2.3.2026

Havlíčkův Brod	PRAVIDLA MĚSTA HAVLÍČKOVA BRODU PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC QS 55-04		Strana: 2/9 Změna: 4
Platnost od 2.3.2026	Správce dokumentu: Oddělení sekretariátu a komunikace	Ověřil: Starosta	Výtisk č.: 1

I. OBECNÉ USTANOVENÍ – VYMEZENÍ POJMŮ

Tyto pravidla upravují jednotný postup pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností a petic. Jsou vydávána v souladu s § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.
Tato pravidla se nevztahují na:

- Stížnosti dle § 261 zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád (opravné prostředky v řízení podle těchto předpisů)
- Stížnosti podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
- Řešení pracovněprávních sporů
- Podání ve smyslu zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů.
- Vyřizování podání prostřednictvím webové aplikace Hlášení závad.

STÍŽNOST

Stížnost je písemné nebo ústní podání dle § 16 odst. 2 písm. g) zákona o obcích, kterým občané upozorňují na nedostatky či závady, nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

Stížnost mohou podat:

- fyzické a právnické osoby
- skupiny osob

Ve stížnosti musí být uvedeno:

- u fyzické osoby jméno a příjmení, místo trvalého pobytu, případně jinou adresu pro doručování;
- u právnické osoby název nebo obchodní firma, identifikační číslo osoby a adresa sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování

Za stížnost se považují:

- stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, ve smyslu ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- ostatní stížnosti, podněty, oznámení či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti obce, nebo příspěvkových organizací obce, nejsou-li upraveny jinými právními předpisy.

Za stížnost se nepovažuje:

- podnět k zahájení řízení z moci úřední dle § 42 správního řádu,
- oznámení o přestupku nebo o jiném správním deliktu,
- podnět k provedení kontroly podle zákona č. 255/2012 Sb., kontrolní řád, v platném znění nebo podle zvláštního předpisu,
- podnět k provedení dozoru dle zákona o obcích a jiných právních předpisů,
- podání podle § 37 a § 45 správního řádu (žádosti, odvolání, námitky, vyjádření, stanoviska, podněty k přezkumu, žádosti o obnovu, podnět k opatření proti nečinnosti a další),

- námitky proti vyjádření, osvědčení nebo sdělení správního orgánu (§ 156 správního řádu),
- podání, která jsou postupována jiným správním orgánům nebo podněty předávané jiným správním orgánům.

PETICE

Petice je písemné podání, kterým se jednotlivec nebo skupina osob obrací na obec nebo jeho orgány ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu.

Petici mohou podat:

- fyzické osoby
- právnické osoby, tyto mohou petiční právo vykonávat jen tehdy, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.

Při vyřizování petic se postupuje podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů.

Petice musí být písemná. Může být podána jak v listinné, tak elektronické podobě. Pro tento případ vytvořilo Ministerstvo vnitra nástroj pro sestavování elektronických petic, opatření podpisů občanů pod ně a doručení petic jejich adresátům. Založit a podepsat ePetici je možné pouze po přihlášení do Portálu občana.

V petici musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává. K sestavení petice, opatření podpisů, doručení a jednání se státním orgánem mohou občané vytvořit petiční výbor. V takovém případě se uvedou jména, příjmení a bydliště všech členů petičního výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy tohoto výboru v dané věci zastupovat.

Podpisové archy musí obsahovat text petice, případně 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 (musí být starší 18 let). Petice se podává v originále, příp. v ověřené kopii.

Podání, které neobsahuje výše uvedené náležitosti, bude vyřizováno podle obsahu buď jako stížnost nebo jako běžné podání.

Z práva podat petici neplyne subjektivní právo na to, aby petici bylo obsahově vyhověno.

II. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. PODACÍ MÍSTO

a) Podacím místem pro podání písemné stížnosti je přednostně podatelna městského úřadu Havlíčkův Brod, Havlíčkovo náměstí 57 (dále jen MěÚ). Podatelna je povinna veškeré došlé podněty mající znaky stížnosti postoupit oddělení sekretariátu a komunikace (dále jen OSK) k zaevidování, a to bez ohledu na uvedeného adresáta.

b) Stížnosti lze podávat i v digitální podobě cestou informačního systému datových schránek, e-podatelnou nebo e-mailem na adresu městského úřadu.

c) O stížnosti podávané telefonicky nebo ústně zaměstnanec městského úřadu nebo funkcionář, který ji přijal, provede písemný záznam (vzor formuláře je uveden v příloze č. 1) a předá jej k evidenci OSK. Obdrží-li zaměstnanec, případně funkcionář, stížnost na osobní (pracovní) e-mailovou adresu zabezpečí bezodkladně její předání na OSK.

e) Při vyřizování hromadné stížnosti, není-li v ní určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě

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) Příjemcem stížnosti adresované příspěvkové organizaci je ředitel organizace.
e) Příjemcem stížnosti adresované obchodní společnosti zřízené městem je jednatel společnosti.
f) Není-li ve stížnosti označen jako adresát žádný z orgánů města, je jejím příjemcem tajemník městského úřadu, který (po případné konzultaci se starostou) rozhodne, komu bude stížnost předána k vyřízení.
g) Stížnost, která byla zaslána kterémukoliv adresátovi na MěÚ pouze na vědomí, je předána příjemcem prostřednictvím spisové služby na OSK k evidenci a založení a dále se nevyřizuje.

3. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Ústředním evidenčním místem podaných stížností je OSK. 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.

b) OSK stížnost zaeviduje a založí spis, který předá prostřednictvím spisové služby věcně příslušnému odboru k vyřízení. Vyřizující je povinen zajistit prošetření stížnosti a podat písemné vyrozumění o jejím vyřízení stěžovateli ve stanovené lhůtě. V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, je vyřizující povinen tuto skutečnost s uvedením důvodu oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty. Z odpovědi musí být zřejmé, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná či nedůvodná. Do spisu stížnosti založí dokumenty s vyřízením stížnosti související a spis vrátí zpět na OSK.

c) Týká-li se vyřízení stížnosti více odborů, OSK si od nich vyžádá vyjádření, ze kterých bude patrné, zda byla část stížnosti oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná. Zaměstnanci města jsou povinni vyžádané podklady a stanoviska předat OSK do 10 dnů od

obdržení žádosti. OSK následně ze zaslaných vyjádření zkompletuje odpověď, kterou zašle stěžovateli.

d) Stížnosti na zaměstnance MěÚ řeší nadřízený zaměstnance. V případě stížnosti na nadřízeného zaměstnance řeší stížnost tajemník MěÚ.

e) Stížnost na tajemníka řeší starosta města.

f) Stížnost na člena zastupitelstva města řeší zastupitelstvo města, které může prošetřením pověřit kontrolní výbor. Konečné projednání takové stížnosti bude vždy náležet zastupitelstvu města.

g) Stížnost na strážníka městské policie řeší ředitel městské policie. V případě stížnosti na ředitele městské policie řeší stížnost starosta města.

h) Stížnost na činnost příspěvkových organizací zřízených městem se postupují prostřednictvím OSK ředitelům těchto organizací k přímému vyřízení. Stěžovatele o postoupení OSK vyrozumí. Příspěvková organizace o vyřízení stížnosti písemně vyrozumí příslušného resortního místostarostu a OSK. V případě stížností na ředitele příspěvkové organizace řeší stížnost rada města.

i) Stížnost na činnost společnosti zřízené městem se postupují prostřednictvím OSK jednateli společnosti. Stěžovatele o postoupení OSK vyrozumí. V případě stížnosti na jednatele společnosti řeší stížnost rada města, případně zastupitelstvo města, pokud jde o záležitosti vyhrazené zastupitelstvu.

j) Pokud vyřizující vedoucí pracovník z obsahu stížnosti zjistí, že její vyřízení nepatří do jeho působnosti, vrátí spis stížnosti prostřednictvím spisové služby OSK. Zde stížnost znovu posoudí a neprodleně ji postoupí tomu, kdo je k jejímu vyřízení příslušný.

k) Vyřízením stížnosti nelze pověřit zaměstnance úřadu, proti kterému stížnost směřuje.

l) při vyřizování hromadné stížnosti, není-li ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě (a je známa adresa a celé jméno osoby).

m) Anonymní stížnost je stížnost, která neobsahuje jméno, příjmení, ani jiné údaje, podle kterých by bylo možné identifikovat stěžovatele. Taková stížnost se eviduje a postupuje k vyřízení pouze v případě, že obsahuje konkrétní skutečnosti, které nasvědčují tomu, že byl porušen právní předpis. Výsledek případného šetření se, vzhledem k anonymitě stěžovatele, pouze založí do spisu. Neadresné a nekonkrétní anonymní stížnosti se neřeší.

n) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno, postoupí se k vyřízení jen opis stížnosti bez údajů, které by umožňovaly identifikaci stěžovatele.

o) V případě, že stížnost není srozumitelná, je nečitelná nebo je k jejímu vyřízení nutno doplnit další údaje, které nejsou ve stížnosti uvedeny, vyzve se stěžovatel k jejímu doplnění a současně se poučí, že pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, stížnost bude bez dalšího opatření odložena, o čemž již nebude stěžovatel vyrozuměn.

p) Stížnost, která obsahuje hanlivé, urážlivé nebo nemravné výroky či slovní spojení, která napadají důstojnost a postavení osoby, proti které směřuje či obsahuje zesměšňující výroky, bude odložena.

q) Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti a ta neobsahuje žádné nové skutečnosti, stížnost se nevyřizuje. Informaci o tom sdělí vyřizující (příp. OSK) stěžovateli do 15 dnů ode dne doručení.

r) 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 (příp. OSK) bezodkladně písemně sdělena.

s) Z vyrozumění o vyřízení stížnosti musí být zřejmé, zda podaná stížnost byla shledána důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou. Vyrozumění o výsledku se netýká anonymních stížností.

t) Po vyřízení stížnosti je spis stížnosti se zařazenými originály všech dokumentů, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly, vrácen prostřednictvím spisové služby OSK, a to do 10 dnů od jejího vyřízení. Za jejich předání je odpovědný ten, kdo stížnost vyřizuje.

IV. VYŘIZOVÁNÍ PETIC

1. PODACÍ MÍSTO

Podacím místem pro podání písemné petice 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 OSK. 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 OSK do 5 dnů příslušnému orgánu.

b) Pokud petice náleží do působnosti města, předloží ji podle pokynů příjemce OSK na nejbližším možném zasedání radě města k projednání tak, aby bylo možné ve stanovené lhůtě odpovědět tomu, kdo ji podal anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. Odpověď musí obsahovat stanovisko k obsahu petice.

V. LHŮTY

Stížnost podle § 175 správního řádu musí být vyřízena do 60 dnů ode dne doručení, nevyžaduje-li věc delší projednání.
Ostatní stížnosti se vyřizují ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení, nevyžaduje-li věc delší projednání.
Petice se vyřizují do 30 dnů, nevyžaduje-li věc delší projednání.

Lhůtu lze z objektivních důvodů přiměřeně prodloužit; stěžovatel musí být o prodloužení písemně informován.

Do běhu lhůty se nezapočítává doba, po kterou je podatel vyzván k doplnění podání.

Všechny lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování stížností a petic počínají běžet pracovním dnem následujícím po dni doručení. Připadne-li poslední den lhůty na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.

VI. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. VYHODNOCENÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC

Souhrnnou zprávu o stížnostech a peticích za předchozí kalendářní rok zpracuje OSK nejpozději do 31. ledna následujícího roku. Tuto zprávu předloží radě města.

Informace o stížnostech podaných podle zákona č. 106/1999 Sb., je součástí výroční zprávy podle tohoto zákona, kterou zpracovává pověřenec pro ochranu osobních údajů.

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.

Změnu č. 1 tohoto vnitřního předpisu, QS 55-04 Pravidla Města Havlíčkova Brodu pro přijímání a vyřizování stížností a petic, schválila Rada města Havlíčkův Brod dne 7. 11. 2011 usnesením č. 1008/11 a nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2011.

Změnu č. 2 tohoto vnitřního předpisu, QS 55-04 Pravidla Města Havlíčkova Brodu pro přijímání a vyřizování stížností a petic, schválila Rada města Havlíčkův Brod dne 25. 10.2021 usnesením č. 605/21 a nabývá účinnosti téhož dne.

Změnu č. 3 tohoto vnitřního předpisu, QS 55-04 Pravidla Města Havlíčkova Brodu pro přijímání a vyřizování stížností a petic, schválila Rada města Havlíčkův Brod dne 25.11.2024 usnesením č. 783/24 a nabývá účinnosti téhož dne.

Změnu č. 4 tohoto vnitřního předpisu, QS 55-04 Pravidla Města Havlíčkova Brodu pro přijímání a vyřizování stížností a petic, schválila Rada města Havlíčkův Brod dne 2.3.2026 usnesením č. 151/26 a nabývá účinnosti téhož dne.

.....

Zbyněk Stejskal, v. r.

starosta města

Havlíčkův Brod	**PRAVIDLA MĚSTA HAVLÍČKOVA BRODU PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC** **QS 55-04**		Strana: 8/9 Změna: 4
Platnost od 2.3.2026	Správce dokumentu: Oddělení sekretariátu a komunikace	Ověřil: Starosta	Výtisk č.: 1

Rozdělovník písemné formy dokumentu

Výtisk	Držitel/Podpis	
1	Oddělení sekretariátu a komunikace	Petra Dolejšová

Rozdělovník elektronické formy dokumentu

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

Havlíčkův Brod	PRAVIDLA MĚSTA HAVLÍČKOVA BRODU PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC QS 55-04		Strana: 9/9 Změna: 4
Platnost od 2.3.2026	Správce dokumentu: Oddělení sekretariátu a komunikace	Ověřil: Starosta	Výtisk č.: 1

Příloha č. 1 - vzor písemného záznamu o přijetí telefonické/osobní stížnosti:

vkládáme na hlavičkový papír odboru, který stížnost přijal a vybereme, zda se jedná o telefonickou nebo osobní stížnost:

Originál bez zbytečného odkladu zašlete prostřednictvím spisové služby k zaevidování oddělení sekretariátu a komunikace

PÍSEMNÝ ZÁZNAM O PŘIJETÍ TELEFONICKÉ/OSOBNÍ STÍŽNOSTI

Jméno a příjmení stěžovatele:
Adresa stěžovatele:
Telefon (e-mail) stěžovatele:
Obsah stížnosti:

Jméno a příjmení zaměstnance, který stížnost přijal:
Datum a čas přijetí stížnosti:
Podpis zaměstnance, který stížnost přijal:
Podpis stěžovatele *(v případě přijetí osobní stížnosti)*