

Statutární město Děčín a Magistrát města Děčín

Mírové náměstí 1175/5, 405 38 Děčín IV

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ – 4

Ze dne: 11. dubna 2022

Vypracoval: Oddělení kontrolní a právní, Mgr. Michaela Rašková

Schválil: Rada města Děčín dne 26. dubna usnesením č. RM 22 08 30 01

Účinnost: 27. dubna 2022

Okruh platnosti: Všichni zaměstnanci statutárního města Děčín a členové zastupitelstva města, kteří jsou pro výkon funkce dlouhodobě uvolněni

Ruší: Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností, stanovená Radou města Děčín dne 06.05.2021 usnesením č. RM 21 09 30 01

Přílohy: č. 1 vzor záznamu stížnosti

Rada města Děčín stanoví Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 zákona č.128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 7 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Pravidla“).

Článek 1 **Předmět a působnost**

1. Tato pravidla stanovují postup přijímání a vyřizování petic a stížností, jejichž řešení patří do působnosti orgánů statutárního města Děčín.
2. Pro účely těchto Pravidel se Městská policie Děčín a organizační složky města považují za útvary magistrátu.
3. Tato pravidla se nevztahují na řešení pracovněprávních sporů individuální nebo kolektivní povahy, na řešení trestních věcí, na stížnosti podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a na podávání a vyřizování stížností podle ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a podle ustanovení § 237 a § 261 zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů.
4. Právo podávat orgánům statutárního města návrhy, připomínky a podněty má každý.
5. Petice je písemné nebo elektronické podání ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, které může podat občan sám nebo společně s jinými občany nebo jej může podat i právnická osoba.
6. Stížnost je takové podání, které se přímo týká zájmů stěžovatele, tj. oznámení a podnět občana směřující ke krácení jeho práv, nesprávnému postupu a k jiným nedostatkům vzniklým z činnosti orgánů statutárního města Děčín. Ostatní stížnosti jsou chápány jako oznámení či podnět (je jimi sledován širší společenský prospěch).

Článek 2 **Petice v písemné podobě a její náležitosti**

1. Občané si mohou k sestavení petice, opatření podpisů občanů pod ní, doručení příslušnému orgánu a k jednání s ním, vytvořit petiční výbor.
2. Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů, anebo podněcovat k násilí nebo hrubé neslušnosti.
3. Petice v písemné podobě musí obsahovat všechny náležitosti stanovené petičním zákonem. 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. V případě potřeby se osoby podporující petici podepisují na podpisové archy, kde musí být u každého podepsaného uvedeno jeho jméno, příjmení a bydliště.
4. Podpisové archy mají obsahovat text petice, pokud jej neobsahují, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena. Na každém podpisovém archu musí být dále 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.

Článek 3 **Petice v elektronické podobě a její náležitosti**

1. Zakladatel petice, kterým může být fyzická i právnická osoba, může založit petici v nástroji ePetice prostřednictvím Portálu občana (<https://portal.gov.cz/e-petice/>), kam se přihlásí pomocí své elektronické identity. V případě právnické osoby se jedná o osobu oprávněnou jednat jménem právnické osoby, tj. statutárního orgánu.
2. Zakladatel musí při založení petice v nástroji ePetice vyplnit formulář s požadovanými údaji. K petici může připojit přílohy (s omezením max. počtu 10 souborů a max. velikosti souboru 15 MB). V návaznosti na vyplnění formuláře se automaticky vygeneruje identifikátor petice (ID). Takto připravenou petici může zakladatel petice zveřejnit ke sběru podpisů.
3. Při přihlášení do Portálu občana dochází k ověření totožnosti občana rovnocenným způsobem, jako v případě předložení dokladu totožnosti ve smyslu zákona č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, čímž nástroj ePetice automaticky kontroluje, aby tutéž elektronickou petici nepodpořil stejný petent více než jedenkrát.
4. Svůj elektronický podpis může petent prostřednictvím nástroje ePetice v Portálu občana rovněž odvolat, dokud petice není uzavřena pro sběr podpisů.
5. Po ukončení sběru podpisů na elektronické petici zakladatel petici v nástroji ePetice uzavře.

Článek 4 **Hybridní petice**

1. Zakladatel petice (popřípadě petiční výbor) může zvolit variantu, kdy jsou k petici sbírány podpisy jak v listinné podobě, tak i v elektronické podobě pomocí nástroje ePetice. V takovém případě může být petice podána fyzicky i elektronicky.
2. Pokud zakladatel zvolí tuto variantu, je posouzeno, zda se listinná a elektronická verze neliší základními parametry a obsahem. Pokud se neliší, jedná se nadále pouze o jednu petici.
3. U souběhu listinných a elektronických archů se při kontrole vychází z elektronických archů, kde je unikátnost garantována nástrojem ePetice včetně kontroly podpisů z archů v listinné podobě.

Článek 5 **Přijímání a vyřizování petic**

1. Příjem a vyřizování petic se řídí právní úpravou podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů, jestliže petice směřuje do oblasti přenesené působnosti.
2. Při přijímání a vyřizování petic označených ve smyslu zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů, které směřují do oblastí samostatné působnosti platí, že tyto je třeba posuzovat jako podání ve smyslu ustanovení § 16 odst. 2 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

3. Petice mohou být adresovány všem orgánům statutárního města.
4. Petici lze zaslat poštou na adresu Magistrát města Děčín, Mírové nám. 1175/5, 405 38 Děčín IV nebo předat osobně na podatelně v budově magistrátu města, Mírové nám. 1175/5, Děčín IV, dále prostřednictvím datové schránky (IDDS: x9hbpfn – datová schránka statutárního města Děčín a IDDS: nj6wxpq – datová schránka Magistrátu města Děčín), elektronickou poštou prostřednictvím elektronické adresy podatelny: posta@mmdecin.cz, přičemž tato musí být podepsána zaručeným elektronickým podpisem nebo elektronicky prostřednictvím datové schránky zakladatele, integrované do Portálu občana.
5. Přijaté petice přiděluje tajemník magistrátu, ve spolupráci s vedoucím oddělení kontrolního a právního, k vyřízení věcně příslušnému útvaru magistrátu. V odůvodněných případech vyřídí petici samo oddělení kontrolní a právní.
6. Petice musí splňovat stanovené náležitosti uvedené v článku 2 a v článku 3. Pokud petice neobsahuje náležitosti stanovené zákonem o právu petičním, vyřizuje se jako podání podle smyslu jeho obsahu.
7. Věcně příslušný útvar magistrátu, který petici přijal k vyřízení podle ustanovení článku 5 odst. 1, je povinen ji vyřídit postupem podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, pokud není zvláštním právním předpisem upraveno jinak.
8. V případě, že se jedná o petici přijatou podle ustanovení článku 5 odst. 2, postupuje orgán města podle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů tak, že je povinen ji předložit k projednání do schůze rady města, případně i do zasedání zastupitelstva města, pokud předmět petice spadá do schvalovací pravomoci výše uvedených orgánů nebo ji sám vyřídit.
8. Oddělení kontrolní a právní s využitím elektronické centrální evidence průběžně sleduje vyřizování petic a dohlíží na dodržování stanovených lhůt.

Článek 6

Lhůty pro vyřizování petic

1. V případě, že se jedná o petici přijatou podle ustanovení článku 5 odst. 1, je příslušný útvar magistrátu povinen ve lhůtě do 30 dnů od přijetí petice podle ustanovení článku 5 odst. 4, písemně odpovědět tomu, kdo ji podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.
2. V případě, že se jedná o petici přijatou podle ustanovení článku 5 odst. 2, informuje příslušný útvar magistrátu písemně toho, kdo ji podal nebo toho, kdo zastupuje členy petičního výboru, o způsobu jejího vyřízení bezodkladně, nejdéle však ve lhůtě do 30 dnů od přijetí petice.
3. Pokud petice obsahuje skutečnosti, které je nutné projednat v orgánech města, pak se předloží do rady města, nejdéle však do 60 dnů, jde-li o působnost zastupitelstva města, nejpozději do 90 dnů. O výsledcích projednání informuje příslušný útvar magistrátu písemně toho, kdo ji podal nebo toho, kdo zastupuje členy petičního výboru.

Článek 7 Postoupení petic

V případě, že vyřízení petice nepatří do působnosti orgánů statutárního města, postoupí ji oddělení kontrolní a právní instituci, již v řízení přísluší a informuje o této skutečnosti toho, kdo petici podal.

Článek 8 Přijímání a vyřizování stížností

1. Ústní stížnosti občanů přijímá a nelze-li je ihned vyřídit a požádá-li o to občan, pak i sepisuje, pověřený zaměstnanec na oddělení kontrolním a právním magistrátu každý pracovní den od 08.00 hodin do konce základní pracovní doby. Na tomto oddělení je vedena centrální evidence stížností a petic. Každá stížnost je opatřena číslem jednacím.
2. Ústní stížnosti jsou povinni přijmout a sepsat i zaměstnanci ostatních útvarů magistrátu v průběhu úředního jednání s občanem, pokud je o to občan požádá a pokud se předmět podání týká projednávané problematiky (viz příloha č. 1). Takto přijaté stížnosti zaměstnanci neprodleně předají k zaevidování na podatelnu magistrátu.
3. Přijetí ústně podaných stížností se stěžovateli potvrdí na kopii zápisu určené stěžovateli. Požádá-li o to stěžovatel, je nutno sepsat záznam i tehdy, náleží-li vyřízení stížnosti do působnosti jiného orgánu.
4. Písemné stížnosti lze zaslat poštou na adresu Magistrát města Děčín, Mírové nám. 1175/5, 405 38, Děčín IV, prostřednictvím datové schránky (IDDS: x9hbpfn – datová schránka statutárního města Děčín a IDDS: nj6wxdp – datová schránka Magistrátu města Děčín) nebo elektronickou poštou prostřednictvím elektronické adresy podatelny: posta@mmdecin.cz, přičemž tato nemusí být podepsána zaručeným elektronickým podpisem, případně předat osobně na podatelnu v budově magistrátu města, Mírové nám. 1175/5, Děčín IV.
5. Stížnosti, které jsou elektronicky doručeny primátorovi, náměstkům primátora, kterémukoliv členu rady města nebo zastupitelstva města, tajemníkovi magistrátu či jiným útvarům magistrátu, je třeba bezodkladně zaslat k zaevidování na podatelnu magistrátu.
6. Anonymní stížnosti se vyřizují pouze v případě, že obsahují konkrétní skutečnosti. O odložení anonymního podání rozhoduje primátor města nebo tajemník magistrátu na doporučení vedoucího oddělení kontrolního a právního.

Článek 9 Hlavní zásady při vyřizování stížností

1. Vyřízení stížnosti musí být objektivní. Nesmí ji vyřizovat osoba, proti které směřuje a při šetření musí být vyslyšen nejen stěžovatel, ale i osoby, proti kterým stížnost směřuje, eventuálně další osoby, které mohou podání doplnit, osvětlit, či mohou pomoci v řešení.
2. Přijaté stížnosti přiděluje tajemník magistrátu k vyřízení věcně příslušnému útvaru magistrátu. V odůvodněných případech provede šetření samo oddělení kontrolní

a právní.

3. O přijatých stížnostech, směřujících proti činnosti městské policie a jejich zaměstnanců, jsou neprodleně informováni primátor a ředitel městské policie. O přijatých stížnostech, směřujících proti činnosti organizačních složek města a jejich zaměstnanců, jsou neprodleně informováni primátor a vedoucí organizačních složek města. O přijatých stížnostech na interního auditora, pověřence na ochranu osobních údajů a koordinátora Smart City je neprodleně informován primátor.
4. U opakovaných stížností je třeba přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu.
5. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé restriktivní úkony proto, že podali stížnost.
6. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, přiděluje se taková stížnost bez uvedení jména pisatele a v tomto případě se postupuje podle článku 6 odst. 6 věta první. Bude-li stížnost postoupena k vyřízení jinému orgánu, který bude ve věci postupovat podle jiných právních předpisů (např. zákona o přestupcích), nelze požadavek na zachování anonymity respektovat.
7. Jméno a adresu stěžovatele nesmí zaměstnanci statutárního města, s ohledem na ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), sdělovat třetím osobám.
8. Při prošetřování stížnosti je třeba vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
9. Jednání a místní šetření, provedená při vyřizování stížností, se dokládají zápisem, který obsahuje jména všech zúčastněných osob, výčet zjištění a stručný popis průběhu a výsledku jednání, podpisy účastníků jednání s doložkou, že byli s obsahem zápisu seznámeni. Odmítne-li některý účastník jednání zápis podepsat, uvede se to v zápisu s vysvětlením důvodu.
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. V tomto případě se zápis vkládá do elektronického spisu a datum vyhotovení zápisu je datem vyřízení stížnosti.
11. Odpověď na stížnost zabezpečuje útvar magistrátu, který ji vyřizoval. V případě, že se na vyřízení stížnosti podílí více útvarů magistrátu, připravuje odpověď zpravidla oddělení kontrolní a právní. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných nedostatků a stěžovatel o tom byl vyrozuměn, to neplatí jedná-li se o anonymní stížnost.
12. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli ve stanovené lhůtě podána zpráva i v případě, že jeho stížnost byla posouzena jako neoprávněná, to neplatí jedná-li se o anonymní stížnost.

Článek 10 **Lhůty pro vyřizování stížností**

Stížnosti se zpravidla řeší ihned. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení. Ve složitějších a odůvodněných případech lze tuto lhůtu překročit se souhlasem tajemníka magistrátu nebo primátora. O prodloužení lhůty žádá tajemníka magistrátu nebo primátora ten, kdo stížnost vyřizuje a o změně lhůty k vyřízení poté neprodleně uvědomí stěžovatele a zároveň oddělení kontrolní a právní.

Článek 11 **Postoupení stížností**

Pokud vyřízení předmětu stížnosti není v kompetenci statutárního města a jeho orgánů, postoupí neprodleně věcně příslušný útvar magistrátu, ve spolupráci s oddělením kontrolním a právním, stížnost k vyřízení příslušné organizaci a oznámí tuto skutečnost stěžovateli s tím, že odpověď obdrží od této organizace a podání odloží bez dalšího šetření.

Článek 12 **Závěrečná ustanovení**

1. Útvary magistrátu, vyřizující petice a stížnosti, vedou tyto v samostatných spisech.
2. Oddělení kontrolní a právní je věcným garantem elektronické centrální evidence petic a stížností, kde kontroluje relevantnost zapsaných údajů a doplňuje způsob vyřízení, přijatá opatření včetně jejich plnění. Pro svoji potřebu zároveň vede další pomocnou evidenci.
3. Zrušují se Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností stanovených Radou města Děčín dne 11. května 2021 usnesením č. RM 21 09 30 01.
4. Tato pravidla stanovila Rada města Děčín usnesením č. RM 22 08 30 01 dne 26. dubna 2022 a nabývají účinnosti dnem 27. dubna 2022.

Ing. Jiří Anděl, CSc., v. r.
primátor města

Ing. Anna Lehká, v. r.
náměstek primátora
pro rozvoj města a sociální věci

Statutární město Děčín

ZÁZNAM STÍŽNOSTI

Orgán města, kterému je stížnost adresována

Datum přijetí stížnosti

Jméno, příjmení (název) stěžovatele

Telefonní číslo * nepovinný údaj

Adresa místa trvalého pobytu (adresa sídla)

Adresa pro doručování (je-li odlišná od místa trvalého pobytu nebo e-mailová adresa, pokud na tuto stěžovatel požaduje doručení písemného vyjádření o způsobu vyřízení stížnosti)

Předmět stížnosti

Jméno a funkce zaměstnance města, který stížnost sepsal

Datum a podpis zaměstnance města

Datum a podpis stěžovatele

V souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů Vás informujeme, že zpracování osobních údajů za účelem vyřízení stížnosti nám umožňuje zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu). Vaše osobní údaje zpracováváme v souladu se Spisovým řádem statutárního města Děčín a Magistrátu města Děčín. Pokud není vyřízení stížnosti v naší kompetenci, postupujeme ji k vyřízení příslušné organizaci. Další informace o zpracování osobních údajů naleznete na webových stránkách města.