



# Město Kolín

## Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

---

Schválená Radou města Kolína dne 03.05.2018, usnesením číslo 4961/138/RM/2018  
Účinnost: 15.05.2018

### 1. Úvodní ustanovení

- 1) Tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností stanovila Rada města Kolína na základě ustanovení. § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.
- 2) Vyřizování petic se řídí zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Vyřizování stížností se řídí zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, případně zvláštními právními předpisy (např. zákonem o svobodném přístupu k informacím).

### 2. Předmět úpravy a působnost

- 1) Účelem těchto pravidel je stanovení pracovních postupů při vyřizování stížností a petic předkládaných orgánům města Kolína.
- 2) Pravidla jsou závazná pro všechny orgány města a všechny zaměstnance města zařazené do Městského úřadu.
- 3) Při přijímání a vyřizování petic a stížností jsou vždy zohledněna pravidla ochrany osobních údajů definovaná ve Směrnici o nakládání s osobními údaji města Kolína a v související legislativě ČR a Evropské unie (především Nařízení EU 2016/679 – GDPR).

### 3. Vymezení některých pojmů

Petice a stížnosti se posuzují podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jak jsou označeny. Podání, z jehož skutečného obsahu vyplývá, že je jiným právním úkonem podaným ve smyslu správního řádu, není stížností ani peticí dle těchto pravidel.

Petice je písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu.

Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňuje na nedostatky či závady v činnosti orgánů města a organizací, jejichž zřizovatelem je město, nebo kterým poukazuje na nevhodné chování úředních osob či proti postupu správního orgánu.

Orgány města se pro účely těchto pravidel rozumí Zastupitelstvo města Kolína (dále ZM), Rada města Kolína (dále RM), starosta, místostarostové, Městský úřad Kolín (dále MěÚ), městská policie a zvláštní orgány města.

Příslušný organizační útvar je organizační útvar MěÚ, do jehož funkční náplně, stanovené organizačním řádem, věcně spadá předmět petice nebo stížnosti.

### 4. Přijímání a evidence petic

- 1) Přijmout petici je povinen každý zaměstnanec MěÚ a každý orgán města.
- 2) Po přijetí je petice zaevidována jako došlá pošta a poté předána k centrální evidenci sekretariátu tajemnice.
- 3) Nepatří-li věc do působnosti orgánů města, petice musí být postoupena do 5 dnů ode dne jejího obdržení příslušnému orgánu a o postoupení je písemně informován ten, kdo petici podal. Kopie dopisu, kterým byla petice postoupena a kopie petice se zakládá v centrální evidenci petic (sekretariátu tajemníka).
- 4) O každé petici je neprodleně informován starosta nebo místostarosta a tajemnice.

## 5. Projednávání a vyřizování petic

### Příslušnost k vyřízení

- 1) Petice adresované starostovi, RM nebo ZM jsou předány starostovi, petice adresované tajemnici nebo MěÚ jsou předány tajemnici. Petice jsou předávány v kopii s novým číslem jednacím, originál je ponechán v místě centrální evidence.
- 2) Vyřízení petic, které se týkají samostatné působnosti, je v pravomoci starosty. Vyřízení petic, které se týkají přenesené působnosti, je v pravomoci tajemnice. Starosta či tajemnice rozhoduje, který organizační útvar připraví podklady pro vyřízení petice případně petici vyřídí.

### Náležitosti petice

- 3) 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.
- 4) Podpisové archy s podpisy občanů, kteří petici podpořili, musí obsahovat kromě vlastnoručních podpisů také jméno, příjmení a bydliště těchto občanů. V případě, že 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.
- 5) Jestliže petice neobsahuje všechny formální náležitosti, pomůže vyřizující tomu, kdo petici podal, odstranit nedostatky nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu ne kratší než 5 dnů. Nejsou-li nedostatky podání po výzvě odstraněny, nakládá se s takovým podnětem jako se stížností.

### Projednávání v RM a ZM

- 6) Petice adresované RM projednává RM na svém nejbližším zasedání; ten, kdo petici podal, je písemně informován o výsledku jednání. Pokud charakter petice vyžaduje přímé projednání v ZM, je ten, kdo petici podal, písemně informován o tom, kdy bude její obsah v zastupitelstvu projednán.

### Odpověď na petici

- 7) Odpověď na petici musí být písemná, musí obsahovat odůvodněné stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Pro vyřízení petic projednávaných RM či ZM je rozhodující text příslušného usnesení rady, popř. zastupitelstva. Jeho znění je po ověření zápisu sděleno neprodleně písemně tomu, kdo petici podal, popř. zástupci petičního výboru.
- 8) Lhůta pro vyřízení petice je 30 dnů od přijetí petice.
- 9) Kopie odpovědi na petici se předává do centrální evidence petic.

## 6. Přijímání a evidence stížností

- 1) Stížnost může být podána písemně, ústně nebo v elektronické podobě.
- 2) Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec MěÚ a každý orgán města.
- 3) V případě telefonické stížnosti, nelze-li ji vyřídit ihned, vyzve zaměstnanec, který telefonický hovor přijal, k podání písemné stížnosti nebo k osobnímu projednání. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepořizuje.
- 4) O ústní stížnosti, nelze-li ji vyřídit hned při jejím podání, sepíše zaměstnanec se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti.
- 5) Záznam obsahuje identifikační údaje stěžovatele (u fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu popřípadě jinou adresu pro doručování, u právnické osoby název, sídlo popřípadě jinou adresu pro doručování, IČ, jméno, příjmení a funkci osoby, jednající za právnickou osobu), předmět stížnosti, datum sepsání, jméno, příjmení a podpis

zaměstnance pořizujícího záznam a podpis stěžovatele. S ústní stížností, o které byl sepsán písemný záznam, se dále nakládá jako s písemnou stížností. Kopie záznamu se vydá stěžovateli.

6) Stížnost zasláná e-mailem je, lze-li ji vyřídit bez velké časové náročnosti a rozsáhlého vyhledávání informací či šetření, vyřízena neprodleně e-mailem.

7) Po přijetí je stížnost, včetně stížnosti, která byla zaslána pouze na vědomí, zaevidována jako došlá pošta a poté předána k centrální evidenci sekretariátu tajemnice.

8) Evidenci stížnosti na postup při vyřizování žádosti o informace dle zákona o svobodném přístupu k informacím, vede v souladu s nařízením tajemnice MěÚ Kolín – Postup při poskytování informací dle zákona, organizační pracovnice KÚ.

## **7. Projednávání a vyřizování stížností**

### Příslušnost k vyřízení

1) O každé stížnosti musí být neprodleně informován tajemnice; v případě, že je stížnost adresována starostovi, místostarostům, RM nebo ZM je o podané stížnosti informován také starosta.

2) Nerozhodne-li tajemnice nebo starosta v konkrétním případě jinak, zajišťuje vyřízení stížnosti

- adresované ZM starosta; pokud charakter stížnosti vyžaduje přímé projednání v ZM, informuje starosta toho, kdo stížnost podal o tom, kdy bude její obsah v ZM projednán,

- adresované RM starosta; stížnost projednává RM na svém nejbližším zasedání a o výsledku jednání informuje starosta toho, kdo stížnost podal,

- adresované starostovi nebo místostarostovi starosta nebo místostarosta; v jednotlivých případech mohou rozhodnout o jejich předání k přímému vyřízení příslušným odborům,

- adresované zaměstnancům MěÚ adresát,

- na postup při vyřizování žádosti o informace dle zákona o svobodném přístupu k informacím vyřizuje se souhlasem tajemnice organizační pracovnice,

- na tajemnici, na činnost MěÚ jako celku a na činnost městské policie starosta,

- na činnost organizačních útvarů městského úřadu ve věcech samostatné působnosti města a na příspěvkové organizace, jejichž zřizovatelem je město, starosta nebo místostarosta podle rozdělení kompetencí k výkonu dohledu; v jednotlivých případech mohou rozhodnout o jejich předání k přímému vyřízení příslušným odborům,

- na činnost organizačních útvarů městského úřadu ve věcech přenesené působnosti tajemnice,

- na zaměstnance MěÚ jeho bezprostředně nadřízený.

3) Stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti které směřuje, ani osobě, která je této osobě podřízená.

4) Stížnosti jsou předávány v kopii s novým číslem jednacím, originál je ponechán v místě centrální evidence.

### Náležitosti stížnosti

5) Není-li stížnost čitelná, srozumitelná nebo z ní není patrné, které věci se týká a co navrhuje, případně je k jejímu vyřízení nutno doplnit další údaje (označení orgánu, jemuž je určena; jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu stěžovatele popřípadě jinou adresu pro doručování, telefonické spojení, je-li stěžovatelem fyzická osoba; název nebo obchodní firma, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresa sídla, popřípadě jiná adresa pro doručování a telefonické spojení, je-li stěžovatelem právnická osoba), pomůže vyřizující zaměstnanec, je-li to možné, stěžovateli odstranit nedostatky nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu ne kratší než 5 dnů. Současně ho upozorní, že pokud nebudou nedostatky odstraněny, stížnost bude bez dalšího opatření odložena, o čemž již nebude stěžovatel vyrozuměn.

6) Se stížností zaslánou prostřednictvím elektronické podatelny podepsanou zaručeným elektronickým podpisem a se stížností zaslánou prostřednictvím datové schránky je nakládáno jako se stížností písemnou.

7) Stížnost zasláná e-mailem vyžadující rozsáhlé vyhledávání informací či časově náročné šetření nebo opakovaná stížnost zasláná e-mailem musí mít náležitosti písemné stížnosti. Zaměstnanec příslušný k vyřízení takové stížnosti vyzve stěžovatele, aby ji do 5 dnů od podání potvrdil písemně, ústně do záznamu nebo elektronicky (zasláním prostřednictvím elektronické podatelny podepsanou zaručeným elektronickým podpisem nebo zasláním prostřednictvím datové schránky). S takto potvrzenou stížností se dále nakládá jako s písemnou stížností. V případě nepotvrzení je stížnost pokládána za anonymní.

#### Postup při vyřizování

8) Stížnost, která nenáleží do působnosti orgánů města, postoupí vedoucí vyřizujícího útvaru příslušnému orgánu do 5 dnů ode dne doručení. Vyřizující útvar informuje vždy stěžovatele o postoupení stížnosti a zároveň předá do centrální evidence kopii postoupené stížnosti včetně kopie dopisu, kterým byla stížnost postoupena.

9) Stížnost na postup při vyřizování žádosti o informace je předložena spolu se spisovým materiálem Krajskému úřadu Středočeského kraje do 7 dnů ode dne, kdy stížnost došla, pokud v této lhůtě stížnosti sám zcela nevyhoví dle zákona o svobodném přístupu k informacím.

10) Anonymní stížnost (tj. stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele) se eviduje jako ostatní stížnosti. Prošetřuje se pouze v případě, že poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti městského úřadu nebo organizace zřizované městem. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo k zneužití jména a adresy jiné osoby.

11) Požádá-li stěžovatel o nezveřejnění své totožnosti, nebo jestliže je to v zájmu řádného vyřízení, postoupí se k vyřízení jen opis stížnosti bez uvedených údajů, které by umožňovaly identifikaci stěžovatele. Pokud stěžovatel požádal o nezveřejnění své totožnosti, ale charakter podání neumožňuje její vyřízení bez uvedení některého z údajů o stěžovatelově osobě, je třeba o tom stěžovatele bez zbytečných odkladů vyrozumět. Zároveň se stěžovatel upozorní, že ve vyřizování jeho podání bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.

12) Ten, kdo stížnost vyřizuje, je povinen s jejím obsahem seznámit osobu, proti které směřuje, a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem.

13) Útvar, který byl požádán o stanovisko, je povinen předávat stanoviska, podklady a návrhy odpovědí v určených termínech.

14) Výsledkem prošetření stížnosti je zjištění, zdali je důvodná, částečně důvodná nebo bezdůvodná. U důvodných a částečně důvodných stížností musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam.

#### Vyrozumění o vyřízení stížnosti

15) Lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 dní. V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, je vyřizující zaměstnanec povinen tuto skutečnost s uvedením důvodu písemně oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty. Kopii oznámení zašlou na vědomí evidenčnímu místu stížnosti.

16) O vyřízení stížnosti se vždy informuje stěžovatel a osoba, proti které stížnost směřuje. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě bude stěžovatel vyrozuměn jen tehdy, pokud o to požádal. Vyrozumění o vyřízení stížnosti se stěžovateli zasílá vždy tak, aby bylo doloženo jeho doručení.

17) Kopie vyrozumění o vyřízení stížnosti je předána místu centrální evidence spolu s kopií záznamu o výsledku šetření.

#### Opakovaná stížnost

18) Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, posoudí tajemník, zda původní stížnost byla správně vyřízena a zda opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti. Byla-li původní

stížnost správně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje žádné nové skutečnosti, stížnost se neřeší. Evidenční místo stížností o tom stěžovatele vyrozumí do 10 dnů ode dne doručení stížnosti. Při dalším opakování stížnosti bez uvedení nových skutečností se již stěžovatel nevyrozumívá a stížnost se bez dalšího odloží.

19) Pokud ve stejné věci, v jaké již byla vyřízena stížnost jiného stěžovatele, podá stížnost další stěžovatel bez uvedení nových skutečností, které by měly vliv na výsledek prošetření stížnosti, tato stížnost se znovu neprošetřuje a stěžovatel se vyrozumí o výsledku vyřízení původní stížnosti.

20) V případě, že předmětem stížnosti je nesprávné vyřízení stížnosti městským úřadem, přezkoumá nadřízený příslušného zaměstnance, který stížnost vyřizoval, způsob vyřízení původní stížnosti. Pokud shledá stížnost oprávněnou, zajistí řádné vyřízení původní stížnosti. Pokud oprávněná není, vyrozumí o takovém výsledku přezkoumání stěžovatele a poučí ho o možnosti požádat nadřízený správní orgán o prošetření (§ 175 odst. 7 správního řádu).

21) Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že se záležitostí zabývají orgány činné v trestním řízení nebo orgány oprávněné k projednání přestupku, nebo že ve věci probíhá občanskoprávní, pracovněprávní či obchodněprávní řízení, příp. jiné řízení, přestane být stížnost prošetřována a stěžovateli bude tato skutečnost městským úřadem písemně sdělena.

## 8. Společná ustanovení

1) Za včasné vyřízení stížností vyřizovaných voleným orgánem města je odpovědný starosta. Za včasné a správné vyřízení stížností vyřizovaných městským úřadem je odpovědný vedoucí příslušného odboru nebo tajemnice. Je-li příslušných více odborů, za koordinaci a dodržení lhůty k vyřízení odpovídá tajemnice. Jednotlivé odbory odpovídají za tu část stížnosti, která se dotýká jejich působnosti.

2) Včasnost vyřizování petic a stížností sleduje evidenční místo. V případě, že lhůta pro vyřízení není dodržena, upozorní na tuto skutečnost osobu odpovědnou za jejich vyřízení.

3) Vedoucí příslušných odborů zabezpečují kontrolu plnění přijatých opatření vyplývajících z oprávněných petic a stížností.

4) Osoby, podílející se na vyřizování petic a stížností, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o věcech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s jejich vyřizováním a postupovat v souladu s předpisy o ochraně osobnosti a o ochraně osobních údajů.

5) Při manipulaci s dokumenty vztahujícími se k peticím a stížnostem se postupuje podle spisového a skartačního řádu.

## 9. Závěrečná ustanovení

1) Tato pravidla byla schválena Radou města Kolína dne 03.05.2018 usnesením č. 4961/138/RM/2018 a nabývají účinnosti 15.05.2018.

2) Tato pravidla ruší Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností schválená Radou města Kolína dne 24.08.2009.



Mgr. Bc. Vít Rakušan  
starosta města Kolína



