

Datum schválení: 14.04.2025

Datum účinnosti: 01.05.2025

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Rada města Uherské Hradiště stanoví podle § 102 odstavce 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění, v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen „Pravidla“):

Článek 1

Přijímání a vyřizování petic

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, a které patří do působnosti města. Obsah a náležitosti petice dále vymezuje zákon.¹ Nedostatek zákonných náležitostí petice nebrání vyřízení podání jiným postupem.
2. Podacím místem pro podání petice v listinné podobě je podatelna Městského úřadu Uherské Hradiště, Masarykovo nám. 19, Uherské Hradiště. Petici je možné podat také v elektronické podobě s využitím nástroje pro sestavování elektronických petic, který je přístupný prostřednictvím portálu veřejné správy.
3. Příjemcem petice je bez ohledu na označení jejího adresáta starosta města.
4. Petice eviduje a vyřizuje právní odbor. Evidence přijatých petic obsahuje:
 - a. datum doručení petice,
 - b. jméno, příjmení a adresu osoby, která petici podala nebo členů petičního výboru anebo osoby, jež je oprávněna zastupovat v dané věci petiční výbor (dále jen „petenti“),
 - c. předmět petice,
 - d. datum a způsob vyřízení petice.
5. Zjistí-li právní odbor, že petice nenáleží do působnosti města, postoupí ji do 5 dnů příslušnému státnímu orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal.
6. Petici, jejíž předmět náleží do působnosti města, předá příjemce bezodkladně právnímu odboru k zajištění jejího vyřízení.
7. Právní odbor podá na nejbližší poradě členů vedení města stručnou informaci o obsahu a dosavadním vyřizování petice. Je-li obsah petice v rozporu se zákonem² nebo zasahuje do povinností orgánů činných v trestním řízení, navrhne právní odbor rovnou vyřízení petice s vysvětlením odmítavého stanoviska.
8. Právní odbor je oprávněn vyžadovat od jiných odborů či útvarů úřadu prostřednictvím jejich vedoucích nebo od velitele městské policie písemná stanoviska a podklady za účelem vyřízení petice. Zaměstnanci města jsou povinni vyžádané podklady a písemnosti předat právnímu odboru nejpozději do 7 dnů od obdržení žádosti, není-li vzhledem k okolnostem věci určen termín jiný. Prošetřují se všechny údaje uvedené v petici, které se vztahují k jejímu předmětu.
9. Právní odbor zpracuje souhrnné stanovisko k obsahu petice a návrh jejího vyřízení, které předloží na poradě členů vedení města tak, aby odpověď na petici mohla být odeslána v zákonné lhůtě. V odpovědi musí být uvedeno stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Odpověď na petici podepisuje starosta města.

¹ zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním

² § 1 odst. 3 a 4 zákona o právu petičním

10. Pokud je projednání předmětu petice v kompetenci rady města nebo zastupitelstva města, je součástí stanoviska k petici i předpokládaný termín projednání v příslušném orgánu města.
11. Odpověď na petici odešle právní odbor petentům. Není-li taková osoba v petici označena, odešle odpověď tomu, kdo je pod textem petice podepsán první v pořadí. Stejnopis odpovědi zašle právní odbor vedoucím odborů, kteří se podíleli na vyřízení petice.
12. Vyřízení petice musí být rychlé, odpovědné a hospodárné a při jejím vyřizování musí být respektováno právo petentů na vyjádření názoru na určitou záležitost.
13. Je-li o obsahu petice před jejím vyřízením s petenty ústně jednáno, sepíše se o obsahu jednání záznam, v němž se uvede:
 - a. datum a místo jednání,
 - b. osoby, které se jednání zúčastnily,
 - c. konkrétní předmět jednání,
 - d. vyjádření jednotlivých osob k předmětu jednání.Zápis podepíše osoby, které se jednání zúčastnily, a zapisovatel. Zápis se stane součástí dalších podkladů k vyřízení petice.
14. Odbor, do jehož působnosti dle organizačního řádu náleží předmět petice, zpracuje věc pro projednání v radě města nebo zastupitelstvu města (odst. 10 tohoto článku) a následně odešle petentům do 10 dnů od přijetí usnesení informaci o výsledku projednání. Za účelem přípravy materiálu předá právní odbor s vědomím vedení města tomuto odboru petici, včetně dosud shromážděných podkladů.

Článek 2

Přijímání a vyřizování stížností

1. Za stížnost se podle těchto Pravidel považuje ústní nebo písemné podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města, tj. zastupitelstvo města, radu města, starostu nebo místostarosty města, městský úřad nebo městskou policii ve věci ochrany svých oprávněných zájmů nebo kterými fyzická nebo právnická osoba upozorňuje na nedostatky a závady, jejichž řešení náleží do působnosti uvedených orgánů města.
2. Za stížnost ve smyslu těchto Pravidel se nepovažuje upozornění na nedostatky a závady, které mohou být řešeny běžnou údržbou a opravami (např. lokální znečištění veřejného prostoru, nesvezené popelnice, lokální defekty a závady na pozemních komunikacích, běžné závady v bytech a nebytových prostorech, nefungující lampa VO apod.). Za stížnost se dále nepovažuje hlášení přijaté v rámci aplikace „Zlepší své město“. Tyto provozní podněty jsou řešeny přímo kompetentními pracovníky městského úřadu.
3. Podacím místem pro podání stížnosti je podatelna Městského úřadu Uherské Hradiště, Masarykovo nám. 19, Uherské Hradiště. Stížnost lze podat v listinné i elektronické podobě. V elektronické podobě se stížnost podává e-mailem na elektronickou adresu podatelny nebo prostřednictvím datové schránky.
4. O stížnosti podané ústně, která není vyřízena na místě, se sepíše záznam, který musí být bezodkladně předán příjemci. Vzor záznamu o ústně podané stížnosti je přílohou těchto Pravidel.
5. Obdrží-li zaměstnanec nebo člen vedení města stížnost na svoji pracovní e-mailovou adresu, předá ji bezodkladně příjemci.
6. Příjemcem písemných stížností je bez ohledu na označení jejího adresáta právní odbor.
7. Zjistí-li právní odbor, že stížnost nenáleží do působnosti města, postoupí ji do 5 pracovních dnů jinému příslušnému orgánu, je-li znám, a uvědomí o tom stěžovatele.
8. Právní odbor předá stížnost k prošetření a zajištění dalšího vyřízení vedoucímu odboru či útvaru, do jehož působnosti dle organizačního řádu náleží předmět stížnosti nebo veliteli městské policie (dále jen „vedoucí odboru“) a na vědomí ji zašle starostovi, místostarostovi nebo členu rady města, který je usnesením zastupitelstva města pověřen úkoly v oblasti, jíž se týká předmět stížnosti (dále jen „příslušný funkcionář“). Směřuje-li stížnost proti vedoucímu odboru nebo se týká více odborů, prošetření a vyřízení stížnosti včetně přípravy odpovědi zajišťuje právní odbor.

9. Evidence přijatých písemných stížností vedená právním odborem obsahuje:
 - a. datum doručení stížnosti,
 - b. jméno, příjmení a adresu osoby, která stížnost podala,
 - c. předmět stížnosti,
 - d. datum vyřízení stížnosti,
 - e. důvodnost stížnosti.
10. Zaměstnanci jsou povinni poskytnout součinnost k prošetření stížnosti. Prošetřují se všechny údaje uvedené ve stížnosti, které se vztahují k jejímu předmětu.
11. Vedoucí odboru předloží příslušnému funkcionáři podklady shromážděné k vyřízení stížnosti se svým stanoviskem a návrhem odpovědi. Součástí stanoviska je návrh opatření k nápravě nedostatků zjištěných v důsledku vyřizování stížnosti. Příslušný funkcionář s návrhy vedoucího odboru seznámí členy vedení města.
12. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů od jejího podání a v této lhůtě odeslána odpověď. Odpověď na stížnost podepisuje příslušný funkcionář. Směřuje-li stížnost proti tajemníkovi městského úřadu, odpověď podepisuje starosta. Směřuje-li stížnost proti vedoucímu odboru, odpověď podepisuje tajemník městského úřadu (s výjimkou vedoucího útvaru interního auditu a velitele městské policie, kdy odpověď podepisuje starosta). Směřuje-li stížnost proti konkrétnímu zaměstnanci, odpověď podepisuje příslušný vedoucí odbor. V odůvodněných případech si tajemník městského úřadu může vyhradit, že bude odpověď vedoucího odboru spolupodepisovat.
13. Pokud nelze stížnost prošetřit ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení, může příslušný funkcionář nebo tajemník městského úřadu lhůtu prodloužit, a to nejvíce o dalších 30 dnů, a o důvodech uvědomit stěžovatele.
14. Odpověď je odesílána tomu, kdo ji podal. Je-li podána či podepsána více osobami, odešle se odpověď tomu, kdo je pod textem stížnosti podepsán první v pořadí.
15. Stejnopis odpovědi příslušného funkcionáře na stížnost zašle vedoucí odboru právnímu odboru k evidenci.
16. Pokud je projednání předmětu stížnosti v kompetenci rady města nebo zastupitelstva města, je součástí stanoviska ke stížnosti i předpokládaný termín projednání v příslušném orgánu města. K projednání v radě města nebo zastupitelstvu města zpracovává věc odbor věcně příslušný dle organizačního řádu.
17. Je-li o obsahu stížnosti před jejím vyřízením se stěžovatelem ústně jednáno, sepíše se o obsahu jednání záznam, v němž se uvede:
 - a. datum a místo jednání,
 - b. osoby, které se jednání zúčastnily,
 - c. konkrétní předmět jednání,
 - d. vyjádření jednotlivých osob k předmětu jednání.Zápis podepíší osoby, které se jednání zúčastnily a zapisovatel. Zápis se stane součástí dalších podkladů k vyřízení stížnosti.
18. Neuvede-li stěžovatel ani na výzvu své celé jméno a plnou adresu, je taková stížnost považována za anonymní. Anonymní podání jsou prošetřována pouze v případech, jsou-li adresná, konkrétní a z obsahu lze vyhodnotit, proti čemu směřují. Na anonymní ústní či telefonická udání nebude reagováno, mohou však být po zvážení jejich obsahu využita při provádění kontrol.

Článek 3

Stížnosti podle § 175 správního řádu

1. Stížnosti dotčených osob proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu se vyřizují podle § 175 správního řádu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany.
2. Příjemcem písemné stížnosti je právní odbor.
3. Právní odbor bezodkladně po zaevidování předá stížnost k vyřízení vedoucímu toho odboru, který vede řízení, v kopii ji zašle emailem tajemníkovi městského úřadu. Odpověď na stížnost podepisuje

vedoucí příslušného odboru. V odůvodněných případech si tajemník městského úřadu může vyhradit, že bude odpověď vedoucího odboru spolupodepisovat.

4. Směřuje-li stížnost proti chování či nesprávnému postupu vedoucího odboru, vyřizuje stížnost právní odbor a odpověď podepisuje tajemník městského úřadu (s výjimkou velitele městské policie, kdy odpověď podepisuje starosta).

Článek 4

Zprávy o vyřizování stížností

1. Právní odbor zpracuje a předloží tajemníkovi městského úřadu vždy do 31. května a 30. listopadu průběžnou zprávu o vyřizování petic a stížností v daném kalendářním roce ve struktuře: pořadové číslo dle evidence, stěžovatel, předmět stížnosti, působnost odboru, důvodnost a stručný obsah odpovědi.
2. Souhrnnou zprávu o peticích a stížnostech za předchozí kalendářní rok zpracuje právní odbor nejpozději do 31. ledna následujícího roku a předloží ji k projednání radě města. Zpráva bude zpracována ve struktuře počtu petic, stručného popisu jejich předmětu a způsobu vyřízení a počtu stížností, stručného popisu jejich předmětu a souhrnné vyhodnocení důvodnosti.

Článek 5

Závěrečná ustanovení

1. Tato Pravidla stanovila Rada města Uherské Hradiště dne 14. dubna 2025 usnesením č. 893/68/RM/2025 a nabývají účinnosti dnem 1. května 2025.
2. Tato Pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance města Uherské Hradiště.
3. Dnem účinnosti se zrušují Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností ze dne 16. prosince 2014.

V Uherském Hradišti dne 24.04.2025

Ing. Stanislav Blaha, v. r.
starosta

Ing. Ivan Matulík, v. r.
tajemník