

**MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 3**  
**Rada městské části**  
**U S N E S E N Í**

**č. 670**

**ze dne 30.10.2013**

**Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům  
městské části Praha 3**

Rada městské části

**I. ruší**

1. Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům městské části Praha 3 schválená usnesením RMČ č. 283 ze dne 10.05.2006

**II. schvaluje**

1. Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům městské části Praha 3 dle přílohy č. 1 tohoto usnesení

**III. ukládá**

1. všem vedoucím odborů a zaměstnancům Úřadu městské části Praha 3
  - 1.1. postupovat v souladu s těmito Pravidly

Příloha č. 1 usnesení Rady městské části Praha 3 č..... ze dne .....

**P R A V I D L A**  
**pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných**  
**orgánům městské části Praha 3**

Rada městské části Praha 3 stanovuje podle § 68 odst. 2) písm. e) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, v platném znění a v návaznosti na aplikaci zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, tato Pravidla:

**Část I.**  
**Základní ustanovení**

**Článek 1**  
**Obecná ustanovení**

- 1) Tato Pravidla stanoví postup při podávání, přijímání, evidenci a vyřizování petic, stížností a jiných podání (dále jen „podání“) podaných orgánům městské části Praha 3 nebo jejich členům.
- 2) Náležitosti petice a postup při vyřizování petice upravuje čl. 18 Listiny základních práv a svobod a zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Adresát vyhodnotí, zda se petice týká výkonu přenesené působnosti nebo samostatné působnosti městské části Praha 3 a stanoví způsob jejího vyřízení. Je-li petice podepsána nejméně 0,5 % občanů městské části, postupuje adresát podle ustanovení § 8 písm. c) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze. Tuto podmínku ověřuje odbor občansko správní.
- 3) Stížností pro účely těchto Pravidel se rozumí podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací ve věci:
  - a) ochrany subjektivních práv a chráněných zájmů,
  - b) nedostatků v činnosti orgánů městské části, úřadu městské části a organizací, jejichž zřizovatelem je městská část.
- 4) Tato Pravidla se nevztahují na stížnosti týkající se porušení právních předpisů občanského, obchodního, soukromého a pracovního práva a vyřizování stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.
- 5) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, proti stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost, s výjimkou případů, kdy je důvodné podezření, že podáním stížnosti byl spáchán trestný čin nebo správní delikt.
- 6) Stížnosti se posuzují podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jak jsou označeny.

## **Článek 2** **Podávání stížností**

- 1) Stížnost může být podána písemně, elektronickou poštou, prostřednictvím datové schránky, telefonicky nebo ústně.
- 2) Ústní stížnost má povinnost přijmout každý zaměstnanec odboru. Pokud nebyla ústně podaná stížnost vyřízena ihned v rámci rozhovoru se stěžovatelem, nebo nebylo se stěžovatelem dohodnuto jinak, provede adresát úřední záznam o podání stížnosti. Úřední záznam obsahuje označení odboru, který úřední záznam přijímá, datum sepsání podání, označení pisatele, předmět a stručný obsah podání, označení zaměstnance, který úřední záznam sepsal, podpisy zúčastněných stran. S úředním záznamem se dále nakládá podle těchto Pravidel jako s písemnou stížností (evidence v podatelně, v případě evidence krátkou cestou, kopie úředního záznamu se předává odboru kontroly a interního auditu do centrální evidence).
- 3) U telefonických stížností, nelze-li je vyřídit ihned, vyzve zaměstnanec, který telefonický hovor přijal, stěžovatele k podání písemné stížnosti. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepořizuje.
- 4) Stížnost zaslou v elektronické podobě zaměstnanec, který ji obdržel, vytiskne a dále s ní nakládá jako s písemnou stížností (evidence v podatelně, v případě evidence krátkou cestou, kopie e-mailového podání se předává odboru kontroly a interního auditu do centrální evidence).
- 5) U obsahově závažné stížnosti podané elektronickou poštou nebo prostřednictvím cizí datové schránky a neopatřené zaručeným elektronickým podpisem může adresát provést úkony k ověření totožnosti stěžovatele, včetně výzvy, aby stěžovatel podání do pěti dnů potvrdil svým vlastnoručním podpisem. Nejistí-li se totožnost stěžovatele nebo nepotvrdí-li stěžovatel ve stanovené lhůtě podání svým vlastnoručním podpisem, bude stížnost vyřizována jako anonymní.

### **Část II.**

**Přijímání, evidence a vyřizování podání adresovaných starostovi městské části, zástupcům starosty městské části, zastupitelstvu městské části, výboru zastupitelstva městské části, radě městské části, komisi rady městské části nebo členovi těchto orgánů**

### **Článek 3**

- 1) Podání adresované starostovi městské části (dále jen „starosta“) přijímá a eviduje sekretariát starosty. O způsobu vyřízení podání rozhoduje starosta. Kopie vyřízení podání se předává odboru kontroly a interního auditu do centrální evidence. Pokud starosta předá podání k přímému vyřízení jinému adresátovi, sekretariát starosty o oběhu podání informuje odbor kontroly a interního auditu.

- 2) Podání adresované zástupci starosty přijímá a eviduje sekretariát adresáta. O způsobu vyřízení podání rozhoduje adresát. Kopie vyřízení podání se předává odboru kontroly a interního auditu do centrální evidence. Pokud zástupce starosty předá podání k přímému vyřízení jinému adresátovi, sekretariát zástupce starosty o oběhu podání informuje odbor kontroly a interního auditu.
- 3) Podání adresované radě nebo členovi rady přijímá a eviduje sekretariát starosty a předloží je radě na její nejbližší schůzi. Rada rozhodne o způsobu vyřízení podání. Kopie vyřízení podání se předává odboru kontroly a interního auditu do centrální evidence.
- 4) Podání adresované zastupitelstvu přijímá a eviduje sekretariát starosty. Starosta je předkládá na nejbližším zasedání, které se uskuteční po datu doručení. O způsobu vyřízení rozhodne orgán, kterému je podání adresováno, který kopii vyřízení předá odboru kontroly a interního auditu do centrální evidence. Sekretariát starosty informuje odbor kontroly a interního auditu o oběhu podání.
- 5) Podání adresované výboru zastupitelstva nebo komisi rady přijímá oddělení podatelny a předá je odboru kontroly a interního auditu. Ten je bez zbytečného odkladu předá předsedovi nebo tajemníkovi výboru nebo komise. Předseda informuje o podání výboru nebo komisi na jejich nejbližším zasedání. Výbor nebo komise rozhodne o způsobu vyřízení podání. Evidenci podání zajišťuje tajemník výboru nebo komise. Kopie vyřízení podání se předává odboru kontroly a interního auditu do centrální evidence.
- 6) Podání adresované členovi zastupitelstva přijímá odbor občansko správní a předá je oddělení rady a zastupitelstva. To je zaeviduje a bez zbytečného odkladu předá adresátovi k vyřízení. Pokud je podání doručeno přímo členovi zastupitelstva, zajistí adresát jeho zaevidování v oddělení rady a zastupitelstva. Kopie vyřízení podání se předává odboru kontroly a interního auditu do centrální evidence.
- 7) Při vyřizování podání uvedených v odstavci 1 až 6 se postupuje podle článku 5.
- 8) Rozhodne-li starosta, zástupce starosty, člen rady, rada, zastupitelstvo, předseda výboru zastupitelstva, předseda komise rady nebo člen zastupitelstva, že podání mu adresované nebo doručené bude vyřizovat věcně a místně příslušný odbor úřadu, předá sekretariát adresáta toto podání bez zbytečného odkladu vedoucímu příslušného odboru. O oběhu podání informuje odbor kontroly a interního auditu.

### **Část III.**

#### **Přijímání a evidence podání adresovaných úřadu městské části**

#### **Článek 4**

- 1) Odbory úřadu městské části v rámci své věcné působnosti přijímají, evidují a vyřizují podání, která jim byla centrálně přidělena odborem kontroly a interního auditu nebo jim byla přidělena k přímému vyřízení radou, starostou, zástupci starosty, tajemníkem úřadu nebo podána podle článku 2 a 3.

- 2) Pokud je podání doručeno odboru úřadu, který není věcně příslušný k jeho vyřízení, postoupí je bez zbytečného odkladu, nejdéle do 3 pracovních dnů od doručení, věcně příslušnému odboru. O postoupení podání odbor současně informuje stěžovatele a odbor kontroly a interního auditu.
- 3) Pokud náleží podání do věcné působnosti více odborů úřadu, koordinuje vyřízení podání ten odbor, který je věcně příslušný k vyřízení podstatné části podání, případně odbor určený tajemníkem úřadu nebo odborem kontroly a interního auditu.
- 4) Odbor kontroly a interního auditu vyřizuje podání, které nelze postoupit pro povahu věci jinému odboru, které mu předal k vyřízení tajemník úřadu, a opakované podání směřující proti činnosti odboru úřadu. Vyřízení opakovaného podání konzultuje odbor kontroly a interního auditu s odborem, který vyřizoval původní podání.
- 5) Odbory úřadu jsou povinny poskytovat odboru kontroly a interního auditu veškeré požadované podklady, písemnosti, informace, stanoviska a vysvětlení vyžádaná v souvislosti s vyřizováním podání podle odstavce 4.
- 6) Podání směřující proti jednání zaměstnance úřadu vyřizuje vedoucí odboru, do kterého je zaměstnanec zařazen.
- 7) Podání směřující proti jednání vedoucího odboru se předkládá tajemníkovi úřadu, který rozhodne o způsobu jeho vyřízení.
- 8) Podání směřující proti jednání tajemníka úřadu se předkládá starostovi, který rozhodne o způsobu jeho vyřízení.

## **Článek 5**

### **Včasnost, správnost a úplnost vyřízení podání**

- 1) Vedoucí odboru zajišťuje včasné, správné a úplné vyřízení všech podání, která byla odboru doručena, přidělena k vyřízení nebo postoupena jiným odborem, včetně evidence těchto podání podle článku 6.
- 2) Podání se vyřizuje bez zbytečného odkladu, petice musí být vyřízena do 30 dnů a stížnost do 60 dnů od doručení příslušnému orgánu městské části nebo jeho členovi. Pokud vyřizování stížnosti překročí 30 dnů od jejího doručení, musí být stěžovatel k tomuto dni písemně vyrozuměn o stavu vyřizování stížnosti a o dalším předpokládaném postupu. Pokud nelze stížnost vyřídit ve lhůtě do 60 dnů, rozhodne vedoucí odboru o prodloužení lhůty a stěžovatel je písemně informován o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti a o jeho důvodech.
- 3) Je-li podání důvodné nebo částečně důvodné, je vedoucí odboru povinen zjistit příčiny nedostatků, na které podání upozorňuje. K odstranění nedostatků je povinen přijmout nezbytná opatření k nápravě a kontrolovat jejich plnění. Přijatá opatření k nápravě se zaznamenají ve spisu, stěžovatel se o nich informuje tehdy, pokud o tuto informaci požádá.

- 4) U opakovaných důvodných a částečně důvodných podání je vedoucí odboru povinen vyvodit vůči odpovědnému zaměstnanci závěry podle platných pracovněprávních předpisů.
- 5) Pokud z obsahu podání vyplývají skutečnosti, které nasvědčují možnosti, že byl spáchán trestný čin, postoupí se toto podání orgánům činným v trestním řízení a o postoupení se provede záznam do spisu.
- 6) V případě opakovaných nedůvodných podání, kdy předchozí podání byla prokazatelně prošetřena, vyřízena a zodpovězena ve všech bodech a opakovaná podání neobsahují z věcného hlediska žádné nové skutečnosti, může vedoucí odboru rozhodnout o odložení takového podání bez další reakce vůči stěžovateli.

#### **Část IV. Vedení evidence podání**

##### **Článek 6**

- 1) Odbor kontroly a interního auditu přijímá a vede centrální evidenci podání, podání evidovaných jednotlivými odbory úřadu, sekretariátem starosty, sekretariáty zástupců starosty, sekretariátem tajemníka úřadu a oddělením rady a zastupitelstva.
- 2) Každý odbor vede dílčí evidenci podání, která mu byla doručena, přidělena k vyřízení, postoupena jiným odborem nebo na jejichž vyřízení se odbor podílel a to včetně stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. Dílčí evidenci podání vede pověřený zaměstnanec odboru. Tato evidence musí obsahovat datum doručení podání, spisovou značku spisu, označení pisatele, stručný obsah podání, údaje o případném postoupení podání k vyřízení jinému odboru, resp. jinému orgánu nebo právnické osobě, datum a způsob vyřízení. Dílčí evidence podání musí být totožná s centrální evidencí odboru kontroly a interního auditu.
- 3) Zaměstnanec pověřený vedením dílčí evidence podání na odboru zašle do 3 pracovních dnů od doručení kopii podání a kopii stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, odboru kontroly a interního auditu k zaevidování v centrální evidenci podání.
- 4) Po vyřízení podání zašle zaměstnanec odboru pověřený vedením dílčí evidence do 3 pracovních dnů od vyřízení kopii vyřízení podání a kopii vyřízení stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, odboru kontroly a interního auditu k zaevidování v centrální evidenci podání.
- 5) Odbory archivují podání, která vyřizovaly, včetně spisového materiálu, a to odděleně od ostatních spisů.

## **Část V. Anonymní podání**

### **Článek 7**

- 1) Anonymní podání se neprošetřují, ale jen se evidují a vyhodnocují. Pouze pokud by z obsahu anonymního podání vyplývaly skutečnosti nasvědčující spáchání trestného činu, postoupí se toto podání orgánům činným v trestním řízení a vyhotoví se záznam do spisu.
- 2) Při vyřizování a evidenci anonymního podání, které bylo vyhodnoceno jako důvodné nebo částečně důvodné, se postupuje stejně jako u podání neanonymního, s výjimkou vyrozumění stěžovatele o vyřízení podání.
- 3) Směřuje-li anonymní podání proti konkrétnímu zaměstnanci městské části, je o obsahu podání informován jeho nadřízený.

## **Část VI. Stížnost na možné korupční jednání**

### **Článek 8**

- 1) Stížností na možné korupční jednání se pro účely těchto Pravidel rozumí podání upozorňující na jednání orgánu městské části, člena orgánu městské části nebo zaměstnance městské části, u kterého lze mít důvodně za to, že by mohlo naplňovat skutkovou podstatu trestného činu úplatkářství.
- 2) Je-li odboru doručena stížnost na možné korupční jednání, předá vedoucí odboru podání spolu se svým stanoviskem do 3 pracovních dnů od doručení podání odboru kontroly a interního auditu, který je bez zbytečného odkladu předá tajemníkovi úřadu.
- 3) Pokud stížnost neobsahuje konkrétní údaje o možném korupčním jednání, popř. alespoň takové údaje, které by mohly vést k zahájení konkrétního šetření, může tajemník úřadu rozhodnout o odložení stížnosti.
- 4) Pokud šetření stížnosti na možné korupční jednání prokáže, že by mohla být naplněna skutková podstata trestného činu, postoupí tajemník úřadu podání, včetně spisového materiálu, orgánům činným v trestním řízení.
- 5) Evidenci stížností na možné korupční jednání vede odbor kontroly a interního auditu, a to odděleně od ostatních podání. Současně tento odbor zajišťuje archivaci všech stížností na možné korupční jednání, včetně spisového materiálu, po dobu 5 let.

## **Část VII. Závěrečná ustanovení**

### **Článek 9**

- 1) Vedoucí odboru vypracuje jednou ročně, vždy do konce měsíce ledna, přehled petic, podání a stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, za předchozí kalendářní rok a tento předá odboru kontroly a interního auditu.
- 2) Kontrolu stavu evidence a úrovně vyřizování podání adresovaných orgánům městské části provádí odbor kontroly a interního auditu. Tím není dotčena povinnost vedoucích zaměstnanců provádět kontrolní činnost jako součást jejich řídicí činnosti.
- 3) Odbor kontroly a interního auditu zpracovává jednou ročně přehled o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech a peticích a předkládá ho radě k informaci.

### **Článek 10**

Dnem nabytí účinnosti těchto Pravidel pozbývají platnosti Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům městské části Praha 3 schválená usnesením Rady městské části Praha 3 č. 283 ze dne 10. 05. 2006.

### **Článek 11**

Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem schválení.



## **Důvodová zpráva**

V souladu s ustanovením § 68 odst. 2) písm. e) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, v platném znění, byla usnesením Rady městské části Praha 3 č. 283 ze dne 10.05.2006 schválena Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům městské části Praha 3. Dle jmenovaného ustanovení je radě městské části vyhrazeno stanovit pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

Podstatným důvodem pro zpracování nového znění Pravidel byly především poznatky získané při samotné aplikaci jednotlivých ustanovení pravidel, resp. poznatky vyplývající z prováděných kontrol zaměřených na dodržování tohoto dokumentu. Zásadní změna spočívá ve způsobu prvotního přidělování a evidence, tj. dle nových Pravidel budou stížnosti a petice přidělovány jednotlivým subjektům odborem kontroly a interního auditu. Tímto dojde ke zjednodušení a zpřehlednění procesu pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům městské části Praha 3.