

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

č. 785

ze dne 09.10.2024

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

Rada městské části

I. s c h v a l u j e

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

II. u k l á d á

1. vedoucímu odboru organizačního
 - 1.1. informovat vedoucí odborů a zaměstnance zařazené do Úřadu městské části Praha 3 o přijetí Směrnice pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům městské části Praha 3

Michal Vronský
starosta městské části

Nikol Kroužek
místostarostka městské části

Městská část Praha 3

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

Zpracovatel:	Odbor kontroly
Vydáno:	
Účinnost:	

Revize a změny dokumentu				
Verze	Vydáno	Účinnost	Popis revize/změny	Zpracovatel
1	30.10.2013	30.10.2013	Usnesení RMČ č. 670	OKO
2			Usnesení RMČ č.	OKO

Obsah

I. Úvodní ustanovení..... 3

II. Pojmy..... 3

III. Obecná ustanovení 3

IV. Podávání stížností podle této směrnice a jiných podání..... 4

V. Přijímání, evidence a vyřizování podání adresovaných orgánům MČ Praha 3 a jejich členům..... 4

VI. Přijímání a vyřizování podání adresovaných ÚMČ Praha 3..... 5

VII. Včasnost, správnost a úplnost vyřízení podání..... 6

VIII. Vedení evidence podání..... 6

IX. Anonymní podání..... 7

X. Stížnosti na možné korupční jednání..... 7

XI. Závěrečná ustanovení..... 8

XII. Zrušovací ustanovení a účinnost..... 8

I. Úvodní ustanovení

Rada městské části Praha 3 se usnesla podle § 68 odst. 2) písm. e) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, vydat směrnici pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům městské části Praha 3.

II. Pojmy

Pokud se v textu dále uvádí:

- 1) „ÚMČ Praha 3“, jedná se o Úřad městské části Praha 3,
- 2) „MČ Praha 3“, jedná se o městskou část Praha 3,
- 3) „zaměstnanec“, jedná se o zaměstnance Úřadu městské části Praha 3,
- 4) „OKO“, jedná se o odbor kontroly Úřadu městské části Praha 3,
- 5) „OOR“, jedná se o odbor organizační Úřadu městské části Praha 3,
- 6) „stížnost“ je dle této směrnice podáním, kterým stěžovatel obecně vyjadřuje nějaký nesouhlas, nedostatek, nespokojenost.

III. Obecná ustanovení

- 1) Tato směrnice stanoví postup při podávání, přijímání, evidenci a vyřizování podání určených orgánům MČ Praha 3 nebo jejich členům. Podáním se pro účely této směrnice rozumí petice, stížnosti či jiná podání, která například mohou směřovat ke zkvalitnění vybraného okruhu činností.
- 2) Náležitosti petic, postup a lhůty pro vyřizování petic upravuje čl. 18 Listiny základních práv a svobod ústavního zákona č. 23/1991 Sb., a zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
- 3) Žádost k projednání určité záležitosti v oblasti samostatné působnosti radou městské části nebo zastupitelstvem městské části, musí být podepsána nejméně 0,5 % občanů MČ Praha 3 a musí být projednána na jejich zasedání nejpozději do 60 dnů. Ověření podpisů 0,5% počtu oprávněných občanů MČ Praha 3 provádí OOR ÚMČ Praha 3.
- 4) Stížností se pro účely této směrnice rozumí podání fyzické nebo právnické osoby, která souvisí s občanskoprávními, obchodněprávními nebo pracovněprávními úkony prováděnými orgány MČ Praha 3, pokud v této směrnici není uvedeno jinak.
- 5) Tato směrnice se nevztahuje na stížnosti podle právních předpisů:
 - § 80 a § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
 - § 261 zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů,
 - § 16a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů,
 - zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů.

Stížnosti podle uvedených právních předpisů se podle této směrnice neevidují ani nevyřizují s výjimkou stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, které se dle této směrnice pouze evidují.

IV.

Podávání stížností podle této směrnice a jiných podání

- 1) Stížnost může být podána v listinné podobě, v elektronické podobě anebo ústně.
- 2) Stížnost se posuzuje podle skutečného obsahu bez ohledu na to, jak je označena.
- 3) Ústní stížnost má povinnost přijmout každý zaměstnanec. Pokud nebyla ústně podaná stížnost vyřízena ihned v rámci rozhovoru se stěžovatelem, nebo nebylo se stěžovatelem dohodnuto jinak, provede zaměstnanec úřední záznam o podání stížnosti. Úřední záznam obsahuje identifikační údaje stěžovatele (jméno, příjmení, datum narození nebo adresa v případě fyzické osoby; název, IČ nebo adresa sídla v případě právnické osoby), předmět, stručný obsah podání, jméno, příjmení a funkci zaměstnance, který úřední záznam sepsal a podpisy zúčastněných stran. Zaměstnanec předá úřední záznam k zaevidování podatelně úřadu. Ta dokument zpracuje dle spisového řádu.
- 4) V případě, že je stížnost zaslána na jinou e-mailovou adresu zřízenou MČ Praha 3, než je adresa elektronické podatelny, zajistí zaměstnanec, na jehož e-mailovou adresu byla stížnost doručena její zaevidování v souladu se spisovým řádem, tj. dokument přepošle na podatelna@praha3.cz.
- 5) U stížnosti podané elektronicky, kde není zřejmá identifikace pisatele, může adresát k tomu oprávněný, provést úkony k ověření identifikace. V případě nezjištění totožnosti stěžovatele bude stížnost posuzována jako anonymní.

V.

Přijímání, evidence a vyřizování podání adresovaných orgánům MČ Praha 3 a jejich členům

- 1) Podání adresovaná starostovi MČ Praha 3 (dále jen „starosta“) přijímá a eviduje sekretariát starosty. O způsobu vyřízení podání rozhoduje starosta. Pokud starosta předá podání k přímému vyřízení jinému adresátovi, sekretariát starosty o oběhu podání informuje OKO.
- 2) Podání adresovaná místostarostům přijímá a eviduje sekretariát místostarosty. O způsobu vyřízení podání rozhoduje místostarosta. Pokud místostarosta předá podání k přímému vyřízení jinému adresátovi, jeho sekretariát o oběhu podání informuje OKO.
- 3) Podání adresovaná výslovně radě MČ Praha 3 jako celku, přijímá a eviduje sekretariát starosty. Pokud z podání bude zřejmé, jaké oblasti se týká, předá je sekretariát starosty gesčně příslušnému radnímu, aniž by bylo předkládáno na nejbližší zasedání rady. Podání adresovaná členovi rady MČ Praha 3, přijímá a eviduje sekretariát příslušného radního, který rozhoduje o způsobu jeho vyřízení.

- 4) Stížnost na místostarosty řeší starosta nebo rozhodne, kdo stížnost prověří.
- 5) Starosta je z pozice své funkce zodpovědný zastupitelstvu.
- 6) Podání adresovaná zastupitelstvu městské části 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 určeno. Sekretariát starosty informuje OKO o oběhu podání.
- 7) Podání adresovaná výborům zastupitelstva nebo komisím rady městské části přijímá podatelna úřadu a předá je OKO. Ten je bez zbytečného odkladu předá tajemníkovi výboru nebo komise. Tajemník následně informuje o podání výbor nebo komisi na jejím nejbližším zasedání. Výbor nebo komise rozhodne o způsobu vyřízení podání. Evidenci podání zajišťuje tajemník výboru nebo komise.
- 8) Podání adresovaná členovi zastupitelstva přijímá podatelna úřadu a předá je OKO. Ten je bez zbytečného odkladu předá oddělení organizačnímu. To zajistí jeho předání adresátovi k vyřízení. Pokud je podání doručeno přímo členovi zastupitelstva, zajistí adresát jeho zaevidování prostřednictvím podatelny úřadu.
- 9) Rozhodne-li starosta, místostarosta, člen rady, rada, zastupitelstvo, člen zastupitelstva, předseda výboru zastupitelstva, předseda komise rady, 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 OKO.
- 10) Kopie všech podání a následné vyřízení se předá OKO do centrální evidence.

VI.

Přijímání a vyřizování podání adresovaných ÚMČ Praha 3

- 1) Odbory ÚMČ Praha 3 v rámci své věcné působnosti přijímají, evidují a vyřizují podání, která jim byla doručena nebo přidělena k vyřízení OKO nebo jim byla přidělena k přímému vyřízení starostou, místostarosty, tajemníkem úřadu nebo postoupena jiným odborem úřadu.
- 2) Pokud je podání doručeno odboru, který není věcně příslušný k jeho vyřízení, postoupí ho bez zbytečného odkladu, nejdéle do 3 pracovních dnů od doručení, věcně příslušnému odboru. O postoupení podání odbor současně informuje stěžovatele a OKO.
- 3) Pokud podání náleží do věcné působnosti více odborů, koordinuje vyřízení podání ten odbor, který je věcně příslušný k vyřízení podstatné části podání, případně odbor určený tajemníkem úřadu nebo OKO.
- 4) OKO vyřizuje podání, které nelze postoupit pro povahu věci jinému odboru a podání, která mu předal k vyřízení tajemník úřadu.

- 5) Odbory úřadu jsou povinny poskytovat OKO 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 toho odboru, do kterého je zaměstnanec zařazen s tím, že o stížnosti a způsobu vyřízení informuje tajemníka úřadu.
- 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.

VII.

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 VIII.
- 2) Stížnosti se dle této směrnice vyřizují bez zbytečných průtahů nebo do 30 dnů. Pokud vyřizování stížnosti nelze vyřídit do 30 dnů od jejího doručení, rozhodne vedoucí odboru doložitelných způsobem o prodloužení lhůty na 60 dnů. Stěžovatel je písemně informován o důvodech prodloužení lhůty.
Stížnosti dle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád se vyřizují do 60 dnů od doručení.
- 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 do spisu, stěžovatel se o nich informuje v případě, že 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, zajistí vedoucí odboru prostřednictvím tajemníka úřadu předání takového podání orgánům činným v trestním řízení a o postoupení se provede záznam do spisu.
- 6) V případě opakovaného nedůvodného podání, kdy předchozí podání bylo prokazatelně prošetřeno, vyřízeno a zodpovězeno ve všech bodech a opakované podání neobsahuje z věcného hlediska žádné nové skutečnosti, může vedoucí odboru rozhodnout o odložení podání a stěžovatele o této skutečnosti vyrozumět.

VIII. Vedení evidence podání

- 1) OKO přijímá a vede centrální evidenci petic a podání dle této směrnice a evidenci stížností dle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.
- 2) Každý odbor eviduje podání, která mu byla v rámci e-Spisu doručena, přidělena k vyřízení, postoupena jiným odborem nebo na jehož vyřízení se odbor podílel. Tyto stížnosti musí být označeny věcnou skupinou 60.1 - Stížnosti, podněty. Stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, jsou evidovány stejným způsobem, ale vedeny zvlášť v rámci správního řízení. Za evidenci stížností v e-Spisu zodpovídá vedoucí odboru. Evidence stížností a jejich vyřízení by měla být totožná s centrální evidencí na OKO.
- 3) Každý odbor předá kopii vyřízení podání OKO do centrální evidence.
- 4) Odbory předávají vyřízené spisy do centrální spisovny elektronicky.

IX. Anonymní podání

- 1) Anonymní stížnost je podání, které neobsahuje identifikační údaje stěžovatele (jméno, příjmení, datum narození nebo adresa v případě fyzické osoby; název, IČ nebo adresa sídla v případě právnické osoby).
- 2) Anonymní podání se evidují a vyhodnocují. Pouze pokud by z obsahu anonymního podání vyplývaly skutečnosti nasvědčující spáchání trestného činu, zajistí vedoucí příslušného odboru prostřednictvím tajemníka úřadu postoupení takového podání orgánům činným v trestním řízení a vyhotoví o tom záznam do spisu.
- 3) U anonymního podání, které bylo vyhodnoceno jako důvodné nebo částečně důvodné, se postupuje stejně jako u podání neanonymního, s výjimkou vyrozumění stěžovatele o vyřízení podání.
- 4) Směřuje-li anonymní podání proti konkrétnímu zaměstnanci MČ Praha 3, je o obsahu podání informován jeho nadřízený.

X. Stížnost na možné korupční jednání

- 1) Stížností na možné korupční jednání se pro účely této směrnice rozumí podání upozorňující na jednání orgánu MČ Praha 3, člena orgánu MČ Praha 3 nebo zaměstnance, u kterého lze mít důvodně za to, že tímto jednáním došlo ke zneužití jeho funkce a souvisejících pravomocí. Za stížnost na možné korupční jednání se vždy považuje rovněž podání upozorňující na případ, kdy při rozhodování orgánu MČ Praha 3 vznikly nedůvodné rozdíly oproti rozhodování ve skutkově shodných nebo podobných případech a podání upozorňující na případ, kdy při obstarávání záležitosti MČ Praha 3 nebylo postupováno s péčí řádného hospodáře.

- 2) Je-li odboru doručena stížnost na možné korupční jednání, předá ji vedoucí odboru spolu se svým stanoviskem do 3 pracovních dnů od doručení OKO k evidenci a ten ji bez zbytečného odkladu předá tajemníkovi úřadu.
- 3) V případě opakovaných nedůvodných stížností na možné korupční jednání, které neobsahují nové podstatné skutečnosti, se postupuje podle článku VII, odst. 6.
- 4) Pokud stížnost na možné korupční jednání neobsahuje konkrétní údaje, popř. alespoň takové údaje, které by mohly vést k zahájení konkrétního šetření, může tajemník úřadu rozhodnout o odložení takové stížnosti.
- 5) Pokud šetření stížnosti na možné korupční jednání prokáže, že by mohla být naplněna skutková podstata trestného činu, postoupí tajemník úřadu takovou stížnost včetně spisového materiálu orgánům činným v trestním řízení.
- 6) Evidenci stížností na možné korupční jednání vede OKO v rámci e-Spisu s označením věcné skupiny 60.4 - Stížnosti na korupční jednání. Současně tento odbor zajišťuje elektronické předání spisového materiálu do centrální spisovny v souladu se Spisovým řádem.

XI.

Závěrečná ustanovení

- 1) OKO předkládá radě MČ Praha 3 pravidelnou roční informativní zprávu o došlých a vyřízených stížnostech a peticích. Vedoucí odborů poskytuje plnou součinnost v rámci evidence a vyřizování stížností a petic.
- 2) Kontrolu stavu evidence a způsobu vyřizování podání určených orgánům MČ Praha 3 provádí OKO. Tím není dotčena povinnost vedoucích zaměstnanců provádět kontrolní činnost jako součást jejich řídicí činnosti.

XII.

Zrušovací ustanovení a účinnost

Zrušují se pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům MČ Praha 3, schválená jako příloha č. 1 k usnesení Rady městské části č. 670 ze dne 30.10.2013.

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem schválení.

Důvodová zpráva

Zpracoval: Odbor kontroly

V souladu s § 68 odst. 2 písm. e) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, byla schválena příloha č. 1 k usnesení RMČ č. 670 ze dne 30.10.2018, Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům městské části Praha 3, která již není aktuální.

Důvodem předložení návrhu novelizované směrnice pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům městské části Praha 3 jsou především změny technicky organizačního charakteru a návaznost na e-Spis a Spisový řád. K zásadním změnám došlo z následujících důvodů:

- změna názvosloví "pravidla" na "směrnici", aby byly sjednoceny předpisy, které přijímá RMČ,
- změna názvosloví odboru kontroly a interního auditu na odbor kontroly,
- účinností zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů se stížnosti podané ve smyslu tohoto zákona neřeší dle této směrnice,
- vedoucí odboru, který vyřizuje podání směřující proti jednání zaměstnance úřadu, informuje tajemnici úřadu o způsobu vyřízení.