

V Liberci dne 5.3.2024

Účinnost od 1.4.2024

STATUTÁRNÍ MĚSTO LIBEREC



Směrnice rady č. 5RM

Zásady práce statutárního města Liberec s peticemi, stížnostmi a podněty občanů

	Jméno a příjmení	Datum
Zpracoval	Mgr. Dana Adamová	26.2.2024
Odsouhlasil	Ing. Martin Čech	28.2.2024
Schválil	usnesením RM č. 206/2024	5.3.2024

Obsah

1. Úvodní ustanovení	3
2. Pojmy	3
3. Petice.....	4
3.1 Přijímání a evidence petic.....	4
3.2 Projednání a vyřízení petice	5
4. Podněty	5
4.1 Přijímání a evidence podnětů	5
4.2 Projednání a vyřízení podnětů	6
5. Stížnosti a ostatní stížnosti.....	6
5.1 Přijímání a evidence	6
5.2 Projednání a vyřízení	7
6. Závěrečná ustanovení.....	8

Rada města Liberec, příslušná podle ustanovení § 102 odst. 2, písm. l), zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění, a v souladu s ustanovením § 7 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění, vydává následující vnitřní předpis:

1. Úvodní ustanovení

1. Účelem této směrnice je zajistit přesnou evidenci a správné a včasné projednání a vyřízení:
 - a) petic patřících do přenesené působnosti statutárního města Liberec dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění (dále jen petic);
 - b) návrhů, připomínek a podnětů členů zastupitelstva, výborů zastupitelstva, komisí rady a fyzických a právnických osob (dále jen podněty);
 - c) stížností fyzických a právnických osob proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb. správní řád, v platném znění;
 - d) ostatních stížností fyzických a právnických osob (dále jen stížnost) nesouvisející se správními řízeními dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, nebo s daňovým řízením podle zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, v platném znění.
2. Z podání petic, podnětů a stížností musí být patrné, kdo je činí, které věci se týkají a co se navrhuje.
3. Výkonu petičního práva, podání stížností nebo podnětů nesmí být bráněno a nesmí být podateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
4. Vyřizování petic, podnětů a stížností musí být nestranné, rychlé, odpovědné a hospodárné.
5. Tato směrnice se nevztahuje na petice, stížnosti a podněty spadající do působnosti Městského obvodu Liberec – Vratislavice nad Nisou a do působnosti Městské policie Liberec.

2. Pojmy

Pro účely této směrnice se uvedenými pojmy rozumí

petice	žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do přenesené působnosti statutárního města Liberec, a splňují podmínky podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění
--------	---

podnět	upozornění na nedostatky v činnosti jiných fyzických nebo právnických osob nebo orgánů veřejné správy, které může podat kdokoli. Podnětem jsou i návrhy nebo připomínky, směřované orgánům statutárního města, které mohou podávat občané statutárního města nebo členové zastupitelstva města podle § 82 písm. b) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), v platném znění, předsedové komisi rady nebo výborů zastupitelstva
stížnost	podání, kterým si dotčené osoby stěžují na postup statutárního města Liberec v postavení správního orgánu nebo na nevhodné chování zaměstnanců statutárního města Liberec v postavení úředních osob
ostatní stížnost	podání, kterým si dotčené osoby stěžují na postup statutárního města Liberec v samostatné působnosti nebo na nevhodné chování zaměstnanců statutárního města, kteří samostatnou působnost vykonávají
dotčené osoby	osoby, jichž se činnost jednotlivých odborů magistrátu v jednotlivých případech přímo dotýká, tj. kdokoli, kdo je dotčen ve svých právech, povinnostech či zájmech výkonem přenesené nebo samostatné působnosti statutárního města Liberec či nevhodným chováním zaměstnanců statutárního města
správní orgán	Magistrát města Liberec při výkonu přenesené působnosti a vrchnostenské samostatné působnosti
pracovník magistrátu	zaměstnanec statutárního města Liberec zařazený do magistrátu

3. Petice

3.1 Přijímání a evidence petic

1. 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 uvedené věci zastupovat. Pokud podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena.
2. Petice přijímá podatelna nebo jakýkoli odbor magistrátu, zaeviduje ve spisové službě a předá sekretariátu tajemníka k evidenci.
3. Sekretariát tajemníka si vyžádá od odboru právního a veřejných zakázek posouzení, zda petice splňuje zákonem stanovené požadavky petice.

4. Nemá-li petice zákonem stanovené náležitosti, vyzve sekretariát tajemníka podatele do 5 dnů ode dne, kdy obdržel posouzení právníků, aby petici doplnil.
5. Nepatří-li věc, již se petice domáhá, do působnosti statutárního města, postoupí sekretariát tajemníka petici do 5 dnů od data doručení příslušnému státnímu orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal. Není-li příslušný orgán znám, vrátí petici s odůvodněním podateli.
6. Sekretariát tajemníka nebo tajemníkem magistrátu určený odbor magistrátu odpovídá za předání petice radě města na její nejbližší schůzi. K materiálu je vždy přiloženo posouzení odboru právního a veřejných zakázek magistrátu.

3.2 Projednání a vyřízení petice

1. Projednání a vyřízení petice zabezpečuje rada města, která určí:
 - a) odpovědného vedoucího odboru za vyřízení, případně garanta, týká-li se věc činnosti více odborů,
 - b) postup vyřízení,
 - c) termín předložení návrhu na řešení nebo vyřízení petice,
 - d) nasvědčuje-li obsah petice tomu, že byl spáchán trestný čin, postupuje rada podle zvláštních předpisů (trestní řád).
2. Lhůta pro vyřízení petice je 30 dnů. V písemnosti, kterou statutární město na petici odpovídá, musí být uvedeno stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Odpověď se zašle tomu, kdo petici podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. Odpověď zajišťuje odbor magistrátu, který byl vyřízením petice radou určen. Kopie odpovědi se zasílá na vědomí radě města a sekretariátu tajemníka.

4. Podněty

4.1 Přijímání a evidence podnětů

1. Podněty mohou být vzneseny členy zastupitelstva ústně přímo na zasedání zastupitelstva. Výpis podnětů členů zastupitelstva zajišťuje organizační oddělení odboru vnitřních věcí.
2. Podněty komisí rady a výborů zastupitelstva předkládají příslušní předsedové k projednání příslušnému orgánu (radě/zastupitelstvu).
3. Ostatní podněty se podávají písemně nebo ústně do protokolu prostřednictvím příslušného odboru magistrátu, který je postupuje k evidenci sekretariátu tajemníka.
4. Podněty fyzických nebo právnických osob přijímá podatelna nebo jakýkoli odbor magistrátu a předává je neprodleně k evidenci sekretariátu tajemníka.

5. Sekretariát tajemníka magistrátu odpovídá za evidenci podnětů a jejich předložení odborům magistrátu k vyřízení nebo orgánům statutárního města k jejich věcnému projednání. Příslušný odbor magistrátu nebo orgán statutárního města předává do sekretariátu tajemníka informaci o vyřízení podnětu a k ní přikládá kopii odpovědi.

4.2 Projednání a vyřízení podnětů

1. Týká-li se podnět pravomoci zastupitelstva nebo rady města, primátora, nebo zvláštních orgánů města, určí rada města zajištění vyřízení podnětu obdobně dle čl. 3.2 odst. 1, body a) - d) této směrnice.
2. Týká-li se podnět působnosti magistrátu, určí tajemník jeho vyřízení obdobně podle čl. 3.2 odst. 1, body a) - d) této směrnice.
3. Pro vyřízení podnětu je stanovena lhůta 30 dnů. Jde-li o podnět člena zastupitelstva, vznesený na jednání zastupitelstva, musí být podána zpráva o vyřízení podnětu na nejbližším možném zasedání zastupitelstva města po vyřízení podnětu.

5. Stížnosti a ostatní stížnosti

5.1 Přijímání a evidence

1. Každý odbor magistrátu je povinný přijímat ústní stížnosti nebo ústní ostatní stížnosti. Není-li statutární město příslušné tyto stížnosti vyřizovat, pracovníci magistrátu ústně odkáží stěžovatele na příslušný subjekt veřejné správy. Je-li ústní stížnost nebo ústní ostatní stížnost podána přímo na příslušném odboru magistrátu, je vyřizována neprodleně, pokud to její povaha umožňuje. Po vyřízení se provede záznam do spisu. Jinak o podání ústní stížnosti nebo ústní ostatní stížnosti sepíše pracovník příslušného odboru magistrátu protokol. Vedoucí odboru zajistí neprodlené předání protokolu k evidenci do sekretariátu tajemníka.
2. Je-li ústní stížnost nebo ústní ostatní stížnost podávána na odboru magistrátu, který není příslušný k jejímu vyřízení, jsou pracovníci tohoto odboru povinni sepsat protokol o podání ústní stížnosti. Vedoucí odboru zajistí neprodlené předání protokolu k evidenci do sekretariátu tajemníka.
3. V protokolu se uvádí, kdo stížnost nebo ostatní stížnost podává, jeho jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu, datum narození, označení odboru magistrátu a jméno, příjmení a funkce pracovníka magistrátu, místo, kde je protokol sepisován, datum a čas jeho sepsání, popis, jaké věci se podání týká, čeho se stěžovatel domáhá a co navrhuje. Protokol musí být opatřen podpisy stěžovatele a vyhotovitele protokolu. Odepření podpisu stěžovatelem, důvody odepření a námitky proti obsahu protokolu pracovník magistrátu v protokolu zaznamená.
4. Na stížnosti nebo ostatní stížnost podané v písemné formě se vztahují pravidla spisového a skartačního řádu.

5. Sekretariát tajemníka nebo jím pověřený vedoucí odboru magistrátu postupuje stížnosti nebo ostatní stížnosti příslušnému subjektu veřejné správy v případě, že statutární město není příslušné k jejich vyřízení.
6. Sekretariát tajemníka každou stížnost nebo ostatní stížnost zaeviduje v elektronickém soupisu. Spis založí ten odbor magistrátu, který věc vyřizuje.

5.2 Projednání a vyřízení

1. Podání stížností nebo ostatních stížností nesmí být stěžovateli na újmu; nesmí ovlivnit výsledek prováděných postupů nebo správních řízení.
2. Týká-li se stížnost nebo ostatní stížnost působnosti statutárního města, určí tajemník jejich vyřízení obdobně podle čl. 3.2 odst. 1, body a) - d) této směrnice.
3. V případě, že jde o anonymní podání, tajemník úřadu podle jeho obsahu určí, zda se bude prošetřovat.
4. Tajemník magistrátu nebo vedoucí příslušného odboru magistrátu je povinen prošetřit skutečnosti v podání uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Tajemník magistrátu si od odborů magistrátu, jichž se stížnost týká, může vyžádat spisy, které se skutečností uvedených v podání týkají.
5. Byla-li stížnost nebo ostatní stížnost shledána důvodnou, nebo částečně důvodnou, určí tajemník magistrátu nebo vedoucí příslušného odboru opatření k nápravě. O výsledku prošetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu.
6. Má-li stěžovatel za to, že stížnost směřující proti postupu správního orgánu nebo nevhodnému chování úředních osob nebyla řádně vyřízena, předá tajemník nebo tajemníkem magistrátu určený odbor magistrátu spis se svým stanoviskem nadřízenému správnímu orgánu, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
7. Sekretariát tajemníka vede přehled o počtu stížností, jejich oprávněnosti a dodržení lhůty k vyřízení. Tento přehled předkládá jednou ročně radě města na vědomí.
8. Stížnost proti postupu správního orgánu nebo proti nevhodnému chování úředních osob musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
9. Lhůta pro vyřízení ostatních stížností je stanovena 30 dnů ode dne doručení. Na žádost odboru magistrátu může tajemník magistrátu výjimečně a v odůvodněných případech lhůtu prodloužit až na 60 dnů. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel informován.
10. Za dodržení lhůt k vyřízení stížností nebo ostatních stížností odpovídá odbor magistrátu, který je vyřizuje.
11. Odbor, který je pověřen vyřízením stížnosti nebo ostatních stížností si může vyžádat k jejich prošetření součinnost jiného odboru magistrátu.

12. V případě, že stížnost nebo ostatní stížnost vyřizuje na základě pokynu tajemníka magistrátu příslušný odbor magistrátu samostatně, předává do sekretariátu tajemníka informaci o jejich vyřízení a k ní přikládá kopii odpovědi.

13. Stížnosti, které směřují proti tajemníkovi magistrátu, řeší primátor.

6. Závěrečná ustanovení

1. Tuto směrnici schválila Rada města Liberec dne 5.3.2024 usnesením č. 206/2024.
2. Směrnice je závazná pro orgány statutárního města a zaměstnance, kteří jsou ke statutárnímu městu v základním pracovním vztahu (v pracovním poměru, nebo v právních vztazích, založených dohodami o pracích konaných mimo pracovní poměr).
3. Tato aktualizace směrnice nabývá účinnosti dne 1.4.2024.

Seznam změn a revizí řízeného dokumentu

Verze	Datum vydání	Č. usnesení	Účinnost	Popis změny / revize	Zpracovatel
1.	3.12.2013	1028/2013	3.12.2013	změna čísla, grafiky	Mgr. Lucie Šťastná
2.	24.7.2014	744/2014	1.8.2014	Aktualizace a dopl. článků č. 1,2,3,4,5,6, změna formulace textu	Ing.Mgr. Eva Šůrová
3.	5.3.2024	206/2024	1.4.2024	Aktualizace a dopl. článků č. 1,2,3,4,5,6, změna formulace textu	Mgr. Dana Adamová