

## **Podávání petic a stížností – info pro občany**

### **Petice**

1. **Peticí** se rozumí písemné podání, které obsahuje žádost, stížnost nebo návrh ve věcech veřejného či jiného společného zájmu, který patří do působnosti města Nymburk.
2. Petice musí splňovat náležitosti zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů.
3. Z práva podat petici neplyne subjektivní právo na to, aby bylo petici obsahově vyhověno.

### **Čl. 2**

#### **Přijímání petic**

1. Petice jsou přijímány na podatelně Městského úřadu Nymburk po celou pracovní dobu ve všech pracovních dnech.

### **Čl. 3**

#### **Evidence petic**

1. Centrální evidenci petic zajišťuje Útvar interního auditu, kterému jsou předávány veškeré petice zaevidované na podatelně.
2. Útvar interního auditu posoudí, zda podání splňuje náležitosti petice. Má-li podání charakter stížnosti, postupuje se dle pravidel pro stížnosti.

### **Čl. 4**

#### **Projednávání a vyřizování petic**

1. Nepatří-li věc do působnosti města, petice musí být do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení postoupena příslušnému orgánu a podatel o tom písemně vyrozuměn.
2. Útvar interního auditu zajistí postoupení petice prokazatelným způsobem neprodleně kompetentnímu odboru, který je podle obsahu petice příslušný zaujmout odborné stanovisko.

### **Čl. 5**

#### **Lhůty pro vyřizování petic**

1. Vyřizování petic musí být rychlé, odpovědné a hospodárné.
2. Odpověď musí být zaslána podateli písemně kompetentním odborem **do 30 dnů** ode dne doručení petice městu.

# Stížnosti

## Čl. 1

### Vymezení stížností

1. **Stížností** se rozumí podání, které je definováno jako **stížnost podle správního řádu** nebo jako **jiná stížnost**.
2. **Stížností podle správního řádu** - § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“) je písemné nebo ústní podání, kterým si dotčená fyzická či právnická osoba stěžuje *na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup orgánů města při výkonu veřejné správy*.
3. **Jinou stížností** se rozumí podání, které není stížností podle správního řádu, peticí podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním (dále jen „zákon o právu petičním“), podnětem ani jiným podáním podle správního řádu, podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, podle zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů či jiného právního předpisu, avšak z jeho obsahu je zřejmé, že se podatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu.
4. Za stížnost se nepovažuje:
  - podání nebo ohlášení učiněné prostřednictvím webové aplikace města „Hlášení závad“
  - stížnost týkající organizací ve zřizovatelské a zakladatelské působnosti města Nymburk.
5. Stížnosti se posuzují podle skutečného obsahu bez ohledu na to, jak jsou označeny.

## Čl. 2

### Podávání stížností

1. Stížnost může být podána *písemně, ústně, prostřednictvím technických prostředků* nebo *v elektronické podobě*.
  - 1.1. *Písemné stížnosti* jsou přijímány na podatelně městského úřadu po celou pracovní dobu ve všech pracovních dnech.

Písemná stížnost musí být čitelná a srozumitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká. *Fyzická osoba* uvede ve stížnosti jméno, příjmení, bydliště či jinou adresu pro doručování a podpis. *Právnická osoba* uvede svůj název, IČO, sídlo nebo adresu pro doručování. V případě, že je stížnost nečitelná, nesrozumitelná nebo ze stížnosti není patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve jej věcně příslušný odbor k upřesnění stížnosti a současně ho upozorní, že pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, bude jeho stížnost bez prošetření odložena.
  - 1.2. *Ústní stížnost* je povinen v úředních hodinách přijmout každý úředník městského úřadu. Nelze-li ji vyřídit ihned při jejím podání, sepíše se písemný záznam o podání stížnosti. S ústní stížností, o které byl sepsán písemný záznam, je dále nakládáno jako s písemnou stížností. Kopie záznamu je vydána stěžovateli.

Požádá-li o to stěžovatel, je nutné sepsat záznam i v případě, že vyřízení stížnosti nenáleží do kompetence orgánů města.
  - 1.3. *Telefonické stížnosti*, nelze-li je vyřídit ihned, nejsou písemně zaznamenávány. Úředník, který telefonický hovor přijal, vyzve stěžovatele k podání písemné stížnosti nebo k ústnímu projednání.
  - 1.4. *Se stížností v elektronické podobě* je nakládáno jako s písemností. U stížnosti podle správního řádu podané elektronicky se požaduje její podepsání zaručeným

elektronickým podpisem. Neobsahuje-li stížnost zaručený elektronický podpis, je stěžovatel vyzván, aby jej do 5 dnů od podání doplnil nebo stížnost potvrdil písemně či ústně do protokolu.

2. Nenáleží-li stížnost do působnosti města, je evidenčním místem případně příslušným odborem postoupena k vyřízení příslušnému orgánu do 5 dnů od doručení. Stěžovatel je o postoupení stížnosti písemně vyrozuměn.
3. Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže věci, je nutné posoudit, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, které by měly vliv na výsledek prošetření stížnosti, opakovaná stížnost se nevyřizuje, bez dalšího se odloží.

### Čl. 3

#### Evidence stížností

1. Centrální evidenci stížností zajišťuje Útvar interního auditu.

### Čl. 4

#### Projednávání a vyřizování stížností

1. Po přijetí posoudí Útvar interního auditu každou stížnost a podle jejího obsahu ji přidělí k vyřízení.
2. U **stížností podle správního řádu**, zajistí Útvar interního auditu jejich předání věcně příslušnému odboru (popř. tajemnici) – odpověď bude zaslána příslušným odborem.
3. V případě **jiných stížností** se kopie stížnosti postupuje vedoucímu příslušného odboru – konečnou odpověď zpracuje a zašle Útvar interního auditu.

### Čl. 5

#### Lhůty pro vyřizování stížností

1. Vyřizování se provádí bez průtahů a hospodárně. Musí být prošetřeny všechny body stížnosti, které vyplývají z jejího obsahu.
2. Stížnosti, které nelze vyřídit bezodkladně, musí být vyřízeny nejdéle **do 60 dnů** od dne doručení.