

Nařízení tajemníka č. 9/2014

ze dne 29. 8. 2014

Nařízení upravuje postupy a pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností došlých orgánům Městské části Praha 17 a nahrazuje Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic podaných orgánům Městské části Praha 17 – Řepy vydaná Nařízením tajemníka č. 1/2006, schválená usnesením Rady MČ ze dne 16. 1. 2006 včetně příloh.

**PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A
VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ
DOŠLÝCH ORGÁNŮM
MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 17**

Toto nařízení tajemníka č. 9/2014 bylo vydáno v Praze dne 29.8.2014 a je účinné dnem 1. 9. 2014. Pravidla byla projednána a schválena na jednání RMČ Praha 17 dne 27.8.2014.

Tajemník ÚMČ Praha 17
Ing. Lubomír Němejc
v.r.

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ DOŠLÝCH ORGÁNŮM MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 17

Rada MČ Praha 17 podle § 94 odst. 1 ve spojení s § 68 odst. 2 písm. e) zákona č. 131/2000 Sb., o hl. m. Praze, ve znění pozdějších předpisů, usnesením č. Us RMČ 000424/2014 ze dne 27.8.2014 stanovila Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností došlých orgánům Městské části Praha 17 a zmocnila tajemníka Úřadu Městské části (dále jen „tajemník“) k jejich vydání formou Nařízení tajemníka.

Článek 1

Vymezení působnosti pravidel a základních pojmů

1. Tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností došlých orgánům Městské části Praha 17 (dále jen "Pravidla") stanoví postup při podávání, přijímání, evidenci a vyřizování petic a stížností došlých orgánům městské části Praha 17.
2. Vymezení pojmu „petice“ a postup při jejím vyřizování stanoví zvláštní zákon.¹
3. Stížností pro účely těchto Pravidel se rozumí podání, jímž se někdo domáhá nápravy ve věcech, které spadají do samostatné působnosti městské části. Podání, z nichž nelze identifikovat podatele, se považují za anonymní.
4. Za stížnosti podle odstavce 1 tohoto článku se nepovažují:
 - a) Úřední podání orgánů veřejné správy poukazující v rámci své pravomoci na nedostatky v činnosti Městské části Praha 17,
 - b) podání, která se vyřizují podle zvláštních zákonů,²
 - c) podněty, návrhy a připomínky jakožto podání směřující ke zlepšení stávajícího stavu.
5. Podání uvedená v čl. 1 odst. 4 písm. a) a c) vyřizuje vedoucí odboru podle věcné příslušnosti, pokud starostka, zástupce starosty nebo tajemník nerozhodne jinak.
6. Podání uvedená v čl. 1 odst. 4 písm. b) vyřizuje vedoucí odboru podle věcné příslušnosti nebo jím pověřený úředník.

Článek 2

Podávání stížností

1. Stížnosti mohou být podávány písemně, elektronickou poštou, telefonicky a ústně.
2. Při telefonickém a ústním podání stížnosti se v případech, kdy nebyla stížnost vyřízena ihned v rámci rozhovoru se stěžovatelem, či nebylo se stěžovatelem dohodnuto jinak, učiní úřední záznam o podání stížnosti. S úředním záznamem je dále nakládáno podle těchto Pravidel jako se stížností.

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

² Např. zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Článek 3 Evidence

1. Petice a stížnosti se centrálně elektronicky evidují v Kanceláři starostky (dále jen „Kancelář“).
2. Každý, kdo přijme stížnost nebo petici, je povinen ji předložit Kanceláři k evidenci.
3. Pověřený zaměstnanec Kanceláře petici nebo stížnost neprodleně zaeviduje ve vnitřní evidenci a postoupí k přímému vyřízení příslušnému orgánu.

Článek 4 Vyřizování

1. O vyřízení petice nebo stížnosti adresované starostce rozhodne starostka.
2. O vyřízení petice nebo stížnosti adresované zástupci starostky rozhodne zástupce starostky.
3. Petice a stížnosti adresované radě Městské části Praha 17 (dále jen „Rada“) předkládá Kancelář Radě na nejbližší schůzi, která se uskuteční po datu doručení. Rada rozhodne o způsobu vyřízení těchto podání. O vyřízení je Rada informována.
4. Petice a stížnosti adresované Zastupitelstvu Městské části Praha 17 (dále jen „Zastupitelstvo“), předkládá Kancelář k vyřízení předsedovi kontrolního výboru Zastupitelstva, který Zastupitelstvo o těchto stížnostech a peticích a o jejich vyřízení informuje na každém řádném zasedání.
5. Petice a stížnosti adresované výborům Zastupitelstva nebo komisím Rady předkládá Kancelář k vyřízení příslušnému výboru či příslušné komisi.
6. Petice a stížnosti adresované Úřadu Městské části Praha 17 nebo jeho organizačním článkům vyřizuje vedoucí organizačního článku příslušného podle Organizačního řádu Městské části Praha 17 nebo jím pověřený zaměstnanec.
7. Petice a stížnosti se vyřizují písemně a podatel se o jejich vyřízení písemně vyrozumí. Každý je povinen Kanceláři neprodleně zaslat k centrální evidenci kopii vyřízení petice a stížnosti. To neplatí pro telefonické vyřízení stížnosti.

Článek 5 Opakované vyřizování

1. Kancelář vyřizuje opakovanou stížnost směřující proti činnosti organizačních článků Úřadu, pokud tak rozhodne starostka, zástupce starostky nebo tajemník. Pokud stížnost uzná za důvodnou nebo částečně důvodnou, informuje o tom tajemníka, v závažných případech starostku. Pokud stížnost uzná za nedůvodnou, upozorní ve vyřízení stížnosti podatele o tom, že další stížnost v téže věci, nebude-li obsahovat žádné nové významné skutečnosti, bude bez vyřízení zakládána.

2. V případě další opakované stížnosti, která byla prokazatelně řádně a úplně vyřízena, a která neobsahuje žádné z hlediska vyřízení významné skutečnosti, Kancelář tuto stížnost postoupí tomu, kdo ji vyřizoval, k založení.

Článek 6

Zvláštní způsoby vyřizování

1. Starostka, zástupce starostky, Rada, Zastupitelstvo, Výbor Zastupitelstva, Komise Rady a zastupitel mohou požádat příslušný organizační článek Městské části Praha 17 o podklady a účinnou pomoc při vyřizování petice nebo stížnosti, případně jim petici nebo stížnost s vědomím Kanceláře postoupit k přímému vyřízení.
2. Jestliže se petice nebo stížnost týká více organizačních článků Úřadu, vyřizuje ji ten, který je věcně příslušný k vyřízení podstatné části podání, případně ten, koho určí tajemník. Ostatní organizační články jsou povinny mu poskytnout potřebnou součinnost.
3. Organizační články Úřadu jsou povinny poskytnout Kanceláři veškeré požadované doklady, písemnosti, informace, stanoviska, vysvětlení a další součinnost v souvislosti s předmětným vyřizováním podání.
4. Stížnost na zaměstnance Úřadu vyřizuje příslušný vedoucí odboru. Stížnost na nevhodné chování úřední osoby se vyřizuje podle zvláštního zákona.³
5. Stížnost na vedoucího odboru nebo vedoucího oddělení Úřadu předloží Kancelář tajemníkovi, který stanoví způsob vyřízení. Tajemník o tom neprodleně informuje starostku městské části.
6. Anonymní stížnosti se vyřizují, avšak podatele nelze vzhledem k anonymitě podání o vyřízení vyrozumět.

Článek 7

Věcnost, správnost, úplnost a včasnost vyřízení

1. Ten, kdo je podle těchto pravidel povinen vyřídit petici nebo stížnost, odpovídá za její správné, úplné a včasné vyřízení.
2. Lhůta pro vyřízení petice je stanovena zvláštním zákonem.⁴
3. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 kalendářních dnů.⁵ Pokud nelze stížnost vyřídit ve stanovené lhůtě, tzn. nelze v jejím průběhu zajistit podklady pro vyřízení, rozhodne o prodloužení lhůty subjekt, kterému příslušelo rozhodnout o způsobu vyřízení s tím, že o prodloužení lhůty musí být podatel informován.

³ § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

⁴ § 6 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

⁵ § 8 písm. g zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů.

Článek 8

Kontrola

1. Kontrolu evidence a vyřizování petic a stížností koná Kancelář. Tím není dotčena působnost vnitřních kontrolních orgánů ani povinnost vedoucích zaměstnanců provádět kontrolní činnost jako součást své řídicí pravomoci.
2. Kancelář předkládá dvakrát ročně Radě zprávu o vyřizování petic a stížností.

Článek 9

Zrušující ustanovení

Dnem nabytí účinnosti těchto Pravidel se ruší Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic podaných orgánům Městské části Praha 17 – Řepy vydaná Nařízením tajemníka č. 1/2006, schválená usnesením Rady MČ ze dne 16.1.2006 včetně příloh.

Článek 10

Účinnost

Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem 1. září 2014.