

Platnost od: 01.06.2017

Platnost do:

Město Hostinné



S M Ě R N I C E

Rady města Hostinné

č. 2/2017

o pravidlech pro přijímání a vyřizování petic, stížností a jiných podání ve veřejné správě

Čl. 1

Základní ustanovení

1. Tato směrnice upravuje postup města Hostinné a jeho orgánů při vyřizování petic, stížností a jiných podání ve veřejné správě (dále též „podání“), která obdrží.
2. Účelem této směrnice je zajistit správné a včasné projednání a vyřízení podání, kterými se pro účely této směrnice rozumí
 - a) petice spadající do působnosti města Hostinné dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „petiční zákon“),
 - b) stížnosti fyzických a právnických osob proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu ve smyslu § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“),
 - c) ostatní stížnosti fyzických a právnických osob (dále jen „stížnost“) nesouvisející se správním řízením podle správního řádu,
 - d) podněty podle § 42 správního řádu,
 - e) podání podle § 37 správního řádu,
 - f) žádosti o poskytnutí ochrany před nečinností podle § 80 správního řádu,
 - g) žádosti o informace, odvolání a stížnosti podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „InfZ“),
 - h) návrhy, připomínky a podněty fyzických a právnických osob (dále jen „podněty“) podle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“),
 - i) žádosti o informace podávané členy zastupitelstva města,
 - j) podněty k provedení kontroly podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), (dále jen „kontrolní řád“).

Čl. 2

Základní pojmy a zásady

1. Podáním se může kdokoliv obrátit na orgány města ve věcech, které patří do působnosti orgánů města.
2. Podáním ve smyslu čl. 1 této směrnice se rozumí v obecném slova smyslu projev fyzické nebo právnické osoby, který je adresován orgánu veřejné správy; prostřednictvím podání tyto osoby uplatňují a chrání svá práva a právem chráněné zájmy, upozorňují na nedostatky v postupech jiných fyzických či právnických osob nebo orgánů veřejné správy, podávají návrhy a podněty k provedení určitých úkonů správní povahy a realizují řadu dalších činností, se kterými se orgány veřejné správy musí náležitě vypořádat, tj. řádně, včas a hospodárně tato podání vyřídit.
3. Pokud jiný zákon stanovuje zvláštní postup vyřízení podání, postupuje se podle zákona. Tato směrnice se v takovém případě použije jen podpůrně a v rozsahu, který neodporuje textu, smyslu a účelu zákona.
4. Podání jsou orgány města povinny přijmout a v rámci této směrnice vyřídit; nejsou však povinny jim vyhovět.
5. Učiněná podání jsou v souladu se spisovým a skartačním řádem předána věcně příslušným zaměstnancům města (dále jen „zaměstnanec“) k vyřízení. Zaměstnanec je povinen podání vyřídit řádně a včas v souladu s právními předpisy a touto směrnicí. Shledá-li zaměstnanec místní nebo věcnou nepřislušnost orgánu města k vyřízení podání, je povinen takové podání bez zbytečného odkladu předat k vyřízení tomu orgánu veřejné správy, který je k jeho vyřízení příslušný. Předání k vyřízení se činí úředním dopisem, pokud není dán důvod postupovat podle § 12 správního řádu, kdy se podání postupuje formou usnesení, které se toliko poznamenává do spisu a není proti němu možné podat opravný prostředek. O předání k vyřízení, příp. o postoupení podání zaměstnanec informuje podatele, a to zpravidla písemnou formou. Je-li orgán města nepřislušný k vyřízení jen u části podání, zaměstnanec předá k vyřízení, příp. postoupí příslušnému orgánu jen tu část podání, k jejímuž vyřízení není orgán města příslušný, a ve zbývajících částech podání vyřídí.
6. Zaměstnanec vyhodnotí podání podle jeho obsahových a formálních náležitostí. Podání by mělo obsahovat identifikaci podatele, vymezit čeho se týká a čeho se podatel jeho prostřednictvím domáhá, co navrhuje. Není-li v podání obsažena identifikace podatele, jde o tzv. anonymní podání, se kterým se nakládá v závislosti na právním režimu jeho vyřizování. Každé podání se posuzuje dle jeho skutečného obsahu a nikoliv dle způsobu, jakým ho podatel označil. Není-li obdržené podání úplné, jasné a srozumitelné, vyzve zaměstnanec podatele k jeho doplnění a stanoví mu k tomu odpovídající lhůtu. Neprovede-li podatel jeho doplnění, postupuje zaměstnanec dále dle právních předpisů nebo této směrnice (např. zastaví správní řízení v případě řízení o žádosti, vyřídí jen tu část podání, která je jasná a srozumitelná, podání odloží apod.).
7. Na základě posouzení obsahu podání jej zaměstnanec podřadí pod příslušný právní režim jeho vyřizování. Poté, co je podání podřazeno pod příslušný právní režim vyřizování, a je tedy vyhodnoceno jako podnět, stížnost, žádost o informace apod., postupuje zaměstnanec podle režimu vyřizování daného právními předpisy a touto směrnicí. Podání, k jehož vyřízení není příslušný žádný orgán města ani jiný orgán veřejné správy, se odkládá; o odložení podání je podatel vyrozuměn bez zbytečného odkladu.

8. Podání (uplatnění) podání, zejména petice či stížnosti, nesmí být podateli ani jiným osobám na újmu; nesmí ovlivnit výsledek řízení. Tím není dotčena odpovědnost za trestný čin, přestupek či jiný správní delikt. Podáním podání nesmí být ohrožena zákonnost rozhodování správních orgánů. Pokud obsah podání důvodně nasvědčuje tomu, že byl spáchán trestný čin, oznámí příjemce tuto skutečnost orgánům činným v trestním řízení.
9. Vyřizování podání musí být rychlé, odpovědné a hospodárné.

Čl. 3

Petice

1. Právo petiční je zakotveno v Listině základních práv a svobod (zejména v článku 18¹) a v petičním zákonu. Pravidla stanovená touto směrnicí je třeba užívat a vykládat vždy v souladu s Listinou základních práv a svobod a s petičním zákonem, resp. zákonem o obcích². Petice musí splňovat podmínky stanovené petičním zákonem, i když směřuje do oblasti samostatné působnosti.
2. Petici se fyzické nebo právnické osoby³ obracejí na město nebo jeho orgány ve věcech obecného nebo jiného společného zájmu, které patří do přenesené nebo samostatné působnosti orgánů města.
3. Petice musí být písemná a musí obsahovat jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává. Podává-li petici petiční výbor, musí obsahovat jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a výslovné označení osoby, která za výbor jedná.
4. Podává se originál petice či ověřená kopie. K podpisu pod petici fyzická osoba uvede své jméno, příjmení a bydliště. Pokud podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena; dále na nich musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici sestavil, nebo jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.
5. Vzešla-li petice ze shromáždění, musí být uvedeno, z jakého shromáždění vzešla a jak byla shromážděním schválena; petičním výborem se poté rozumí svolavatel shromáždění.
6. Podacím místem petice je podatelna Městského úřadu Hostinné (dále jen „úřad“). Příjem petice potvrdí zaměstnanec podatelny písemně tomu, kdo ji podal. Příjem petice zaslané poštou potvrdí úřad tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru, do 5 dnů od data doručení.
7. Pokud předmět petice nespadá do působnosti orgánů města, úřad ji bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 dnů, postoupí orgánu, do jehož působnosti spadá. Podatel je o tom vyrozuměn. Není-li takový orgán, nebo jej nelze zjistit, petice se vrátí podateli spolu s vyrozuměním o této skutečnosti.
8. Po zaevidování je petice předána k dalšímu opatření tajemníkovi úřadu. Pokud to tajemník úřadu považuje za účelné, určí osobu, nebo několik osob, které připraví podklady k vyřízení petice. Tyto osoby předkládají tajemníkovi úřadu své stanovisko k petici.
9. Pokud to tajemník úřadu považuje za účelné, může být petice projednána s podatelem ústně; k tomuto jednání mohou být přizvány i další osoby. Bude-li petici projednávat

¹ „Každý má právo se sám nebo společně s jinými obracet na státní orgány a orgány územní samosprávy s žádostmi, návrhy a stížnostmi ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu.“

² Podle petičního zákona se postupuje, směřuje-li petice do oblasti výkonu přenesené působnosti města; podle zákona o obcích se postupuje, směřuje-li petice do oblasti výkonu samostatné působnosti města.

³ Petici se na orgány města mohou obracet nejen občané města, ale i jiné fyzické či právnické osoby (např. spolky).

zastupitelstvo města nebo rada města, tajemník úřadu sdělí podateli datum jednání, na němž bude petice projednávána.

10. Tajemník úřadu poté petici předloží orgánu města, jemuž je adresována, spolu se stanoviskem podle odst. 8 tohoto článku a záznamem o ústním projednání podle odst. 9 tohoto článku. Není-li petice adresována konkrétnímu orgánu, tajemník úřadu ji předloží orgánu, do jehož působnosti nejbližše spadá.
11. Petici je třeba projednat do 30 dnů; resp. do 60 dnů, jde-li o záležitost spadající do samostatné působnosti města a o petici bude rozhodovat rada města, popř. do 90 dnů, jde-li o záležitost spadající do samostatné působnosti města a o petici bude rozhodovat zastupitelstvo města. Pokud se příslušný orgán nesejde včas, aby bylo možné vyřídit petici ve stanovené lhůtě, sdělí tajemník úřadu tuto skutečnost podateli.
12. Příslušný orgán přijme stanovisko k obsahu petice. Úřad vyrozumí podatele o výsledku projednání petice v příslušném orgánu města a stanovisku k ní přijatému nejpozději do 7 dnů od projednání. Kopii stanoviska bude založena do evidence petic.
13. V případě petic, při jejichž vyřízení byla stanovena opatření k nápravě, se za ukončení vyřizování petice uvnitř úřadu považuje písemné sdělení příslušného odboru o realizaci nápravných opatření. Sdělení se uloží do spisu petice.
14. V případě rozsáhlejšího vyřizování obsahu petice orgán města příslušný v jejím vyřízení určí
 - a) odpovědného vedoucího zaměstnance za vyřízení, případně garanta, týká-li se věc činnosti více odborů,
 - b) postup vyřízení petice,
 - c) termín předložení konečného návrhu na řešení nebo vyřízení petice.
15. Tajemník úřadu vede evidenci petic.

Čl. 4

Stížnosti dle § 175 správního řádu

1. Stížností dle § 175 správního řádu je takové podání fyzické či právnické osoby, v jehož rámci si tato osoba (stěžovatel) stěžuje na nevhodné chování či projevy úřední osoby nebo na nesprávný úřední postup, a to v souvislosti se správními řízeními vedenými na úřadu dle správního řádu⁴. Stížnost dle § 175 správního řádu má jen podpůrný charakter, tj. podání se vyřizuje jako stížnost jediné tehdy, pokud zákon nestanoví jiný způsob ochrany práv podatele. Tímto jiným způsobem ochrany práv je např. možnost podat podnět nebo podání dle § 37 správního řádu nebo žádost o uplatnění opatření proti nečinnosti.
2. Stížnost dle § 175 správního řádu může být podána dotčenou osobou ve smyslu § 2 odst. 3 správního řádu. Lze ji podat písemně, ústně do protokolu či zápisu, elektronicky bez zaručeného elektronického podpisu⁵ či prostřednictvím datové schránky. Ze stížnosti by mělo být zřejmé, kdo ji podává, čeho se týká a čeho se stěžovatel domáhá. U stížnosti, která postrádá náležitosti, jejichž absence brání jejímu úspěšnému vyřízení, vyzve úřad

⁴ Stížností lze napadnout jednak chování zaměstnance správního orgánu (osobnostní projevy úřední osoby, především takové chování, kterým porušuje § 4 odst. 1 správního řádu, tj. nechová se zdvořile, nevychází vstříc, porušuje obecné zásady slušného vystupování, apod.), které je v přímé souvislosti s výkonem jeho pravomocí a které souvisí s výkonem veřejné správy, jednak nesprávný úřední postup, pokud správní řád k jeho napadnutí nestanoví jiný prostředek ochrany.

⁵ U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem.

- stěžovatele k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Současně úřad stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti, které by bránily dalšímu postupu, neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.
3. Stížnost se podává v českém jazyce nebo jazyce slovenském. Písemnosti vyhotovené v cizím jazyce musí stěžovatel předložit v originálním znění a současně v úředně ověřeném překladu do jazyka českého, pokud úřad nesdělí stěžovateli, že takový překlad nevyžaduje (§ 16 správního řádu).
 4. O ústních stížnostech, které není možno vyřídit ihned při jejich podání, vyhotoví zaměstnanec přijímající stížnost záznam, který stěžovateli předloží k přečtení a k podpisu. Stejnopis protokolu o stížnosti ústně přijaté obdrží též stěžovatel. Protokol zaměstnanec vytvoří buď jako novou písemnost s číslem jednacím v systému Radnice VERA, nebo zabezpečí v souladu se spisovým a skartačním řádem jeho bezprostřední zaevidování v podatelně úřadu.
 5. Stížnosti podávané telefonicky se vyřizují dle povahy věci buď vysvětlením, nebo se stěžovateli sdělí, aby stížnost podal písemně nebo ústně do protokolu.
 6. Podá-li stížnost za stěžovatele osoba, která nebyla předmětem stížnosti sama dotčena, a nejedná se o zástupce ve smyslu § 31 a 33 až § 35 správního řádu, je možné takové podání v individuálním případě pojmut jako podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti úřadu apod. Při vyřízení takového podání nepostupuje úřad dle § 175 správního řádu, ale přiměřeně dle jeho charakteru a např. části čtvrté správního řádu. Obdobným způsobem se postupuje v případě přijetí anonymního podání.
 7. Stížnost dle § 175 správního řádu vyřizuje tajemník úřadu. Stížnosti na postup tajemníka úřadu řeší starosta města. V případě nepříslušnosti úřadu k vyřízení stížnosti v písemné formě ji úřad postoupí orgánu, kterému přísluší, v případě ústní stížnosti odkáže na příslušný orgán.
 8. Tajemník úřadu je povinen stížnost posoudit a vyžádat si věcné stanovisko příslušných vedoucích odborů ke skutečnostem uvedeným ve stížnosti a výsledky zjištění zpracovat do vyrozumění o stížnosti. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska správních orgánů, kterých se věc týká, vyslechne stěžovatele nebo osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Pokud dospěje k závěru, že je stížnost důvodná, je povinen navrhnout a projednat zjednání nápravy, tj. přijmout adekvátní opatření k nápravě a k zamezení opakování zjištěného nedostatku.
 9. Stížnost dle § 175 správního řádu se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány, a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení úřadu. Vedoucí odborů jsou povinni tajemníkovi úřadu sdělit stanovisko, které musí obsahovat i vyhodnocení, zda se jedná o stížnost důvodnou, ve lhůtě k tomu určené a včas zajistit realizaci přijatých nápravných opatření. 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; o překročení lhůty je stěžovatel informován.
 10. Z vyrozumění o vyřízení stížnosti by mělo být zřejmé, zda podaná stížnost byla shledána důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou. Úřad se v přípisu o vyřízení vypořádá se všemi body stížnosti a námitkami stěžovatele; sdělí, jaká šetření provedl a jakými úvahami se při posuzování stížnosti řídil. V odůvodnění vyřízení úřad rovněž uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá. Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je

vyrozumění o vyřízení stížnosti vypraveno či předáno k poštovní přepravě, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, úřad bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele⁶.

11. Stížnost, ze které není zřejmé, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele⁷, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou nepravdivé), se považuje za stížnost anonymní. Anonymní stížnosti se vyřizují v případě, pokud obsahují konkrétní údaje, které nasvědčují tomu, že byl porušen právní předpis nebo došlo k jednání, které odůvodňuje prošetření stížnosti. O tom, zda se anonymní stížnost bude vyřizovat, rozhodne dle charakteru stížnosti tajemník úřadu nebo starosta města.
12. V případě opakované stížnosti v téže věci, která neuvádí žádná nová fakta, bude stížnost bez dalšího prošetření odložena. Informace o odložení se stěžovateli zasílá pouze po první opakované stížnosti, a to do 10 dnů od obdržení stížnosti. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá ve smyslu § 175 správního řádu, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu. O založení stížnosti ke spisu je stěžovatel písemně informován.
13. U oprávněných stížností, při jejichž vyřízení byla stanovena opatření k nápravě, se za ukončení vyřizování stížností uvnitř úřadu považuje písemné sdělení příslušného vedoucího odboru o realizaci nápravných opatření tajemníkovi úřadu; sdělení se uloží do spisu stížnosti. U nedůvodných stížností se za okamžik ukončení vyřizování stížnosti považuje odeslání vyrozumění stěžovateli o této skutečnosti.
14. Vyrozumění o vyřízení stížností šetřených podle § 175 správního řádu musí obsahovat pro případ, že by měl stěžovatel za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, poučení o možnosti požádat nadřízený správní orgán – Krajský úřad Královéhradeckého kraje, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
15. Je-li úřadu doručen nesouhlas stěžovatele se způsobem vyřízení stížnosti dle § 175 správního řádu, úřad posoudí obsah jak po věcné a formální stránce, tak i z hlediska nových skutečností. Shledá-li důvod ke změně závěrů, vyrozumí o tom stěžovatele. V opačném případě oznámí stěžovateli, že neshledal důvody ke změně již učiněných závěrů a předá jej k přešetření způsobu vyřízení stížnosti nadřízenému správnímu orgánu, včetně stížnosti a kopie spisu stížnosti.
16. Tajemník úřadu vede evidenci stížností dle § 175 správního řádu. Evidence obsahuje informace o počtu stížností, jejich oprávněnosti a dodržení lhůty k vyřízení. Tuto evidenci předkládá jednou ročně radě města na vědomí.

Čl. 5

Ostatní stížnosti

1. Stížností se fyzická nebo právnická osoba obrací na město a jeho orgány ve věci ochrany svých zájmů, upozorňuje na vady či nedostatky v činnosti města a jeho orgánů nebo upozorňuje na nevhodné chování zaměstnanců města odlišných od úředních osob. Stěžovatel tímto druhem podání vyjadřuje své výhrady k usnesení, rozhodnutí nebo opatření města přijatému orgány města v samostatné působnosti nebo upozorňuje

⁶ Pokud jsou učiněna opatření k nápravě a stěžovatel požaduje, aby byl o nich vyrozuměn, je nezbytné mu vyhovět. Obsahem tohoto vyrozumění může být například sdělení o přijetí interního aktu řízení, odstranění nesprávné praxe, o opatřeních v personální rovině apod.

⁷ Za dostačující je považována eMailová adresa stěžovatele.

na skutečnosti, které dle něj město neřešilo nebo mělo řešit jiným způsobem, tedy na skutečnost, kterou nelze podřadit pod působnost správního řádu. Za ostatní stížnosti se nepokládají podání, které není město oprávněno řešit, podněty ve smyslu § 42 správního řádu, petice, opatření proti nečinnosti ve smyslu § 80 správního řádu, podání ve smyslu § 37 správního řádu, stížnosti dle § 175 správního řádu a podněty dle čl. 1 odst. 2 písm. h) této směrnice.

2. Pokud stížnost podává větší počet osob, určí kontaktní osobu pro doručování písemností. Jinak orgány města doručují osobě, která je na stížnosti podepsána jako první v pořadí.
3. Stěžovatel může požadovat, aby jeho osobní údaje, i když je sdělí, nebyly v souvislosti s podanou stížností uváděny. V takovém případě je vyhotoven opis stížnosti, který tyto údaje neobsahuje, a k dalšímu vyřízení je postoupen pouze ten. V opisu je uvedeno, že stěžovatel si nepřeje uvádět své osobní údaje.
4. Písemnou stížnost je možné podat na podatelnu, dopisem, elektronickou poštou či datovou schránkou. Je-li kterémukoliv zaměstnanci či představiteli města doručena stížnost, předá ji bezodkladně na podatelnu. Nedostatek formy není důvodem k jejímu odmítnutí.
5. Ústní stížnost je možné podat na podatelnu, nebo u kteréhokoli zaměstnance města zařazeného do příslušného orgánu města. Ústní stížnosti se vyřizují ihned na místě; tyto stížnosti se neevidují. Pokud není možné stížnost vyřídit ihned na místě, sepíše se o ní záznam a dále se s ní nakládá jako se stížností písemnou. V záznamu se uvede, kdo stížnost podává, kdo sepisuje záznam, datum sepsání záznamu a obsah stížnosti. Pod záznam se uvádějí podpisy stěžovatele a vyhotovitele záznamu.
6. Telefonická stížnost je možná jedine, pokud je možné ji vyřídit ihned; telefonické stížnosti se neevidují.
7. Písemnou stížnost lze podat i anonymně. Anonymními stížnostmi se orgány města zabývají, pokud jsou adresné a konkrétní. Anonymní ústní a telefonické stížnosti nejsou přípustné a město se jimi nezabývá.
8. Stížnosti se přijímají v úředních hodinách úřadu. Podatelna bez zbytečného odkladu zašle stěžovateli potvrzení o přijetí stížnosti. To není třeba, pokud byla stížnost podána osobně, ústně, telefonicky, datovou schránkou, nebo pokud jí bylo ihned vyhověno.
9. Pokud stížnost směřuje k věci, která nespadá do působnosti města a jeho orgánů, bude stížnost předána k dalším opatřením příslušnému orgánu a stěžovatel se o tom vyrozumí.
10. Pokud je z obsahu stížnosti zjevné, že je ve skutečnosti jiným podáním (odvoláním, podnětem pro zahájení přezkumného řízení, žádostí, návrhem na zahájení správního řízení apod.), bude vyřízena jako toto podání.
11. Pokud ve věci probíhá správní, soudní či jiné řízení, stížnost se dále neprošetřuje. Stěžovatel se o tom vyrozumí.
12. Podatelna předá stížnost osobě, které je adresována. Pokud není stížnost adresována konkrétní osobě či orgánu, nebo směřuje obecně „proti městu“, je předána tajemníkovi úřadu. Je-li stížnost adresována radě města nebo zastupitelstvu města, předá ji tajemníkovi úřadu a kopii předá starostovi města. Směřuje-li stížnost proti starostovi města či proti tajemníkovi úřadu, je předána starostovi města.
13. Starosta města či tajemník úřadu mohou stížnost vyřídit sami, nespadá-li věc do působnosti zastupitelstva města či rady města, případně mohou jejím vyřízením pověřit jinou osobu.
14. Pokud osoba vyřizující stížnost shledá tuto stížnost oprávněnou, přijme opatření k nápravě, případně požádá příslušný orgán o přijetí opatření k nápravě.

15. Stížnost je třeba vyřídit do 90 dnů, je-li k jejímu projednání příslušné zastupitelstvo města, a do 60 dnů, je-li k jejímu projednání příslušná rada města. Je-li k vyřízení stížnosti směřující do samostatné působnosti příslušný jiný orgán města než zastupitelstvo města nebo rada města, musí být stížnost vyřízena do 30 dnů. Lhůtu lze prodloužit až o 30 dnů, jestliže je zapotřebí ve věci konat ústní jednání nebo místní šetření, je-li nutné vyžádat si ve věci stanovisko či podklady od jiného odboru či orgánu nebo jde-li o zvlášť složitý případ. Tyto lhůty lze překročit za mimořádných okolností (např. proto, že náprava není možná v aktuálním ročním období). O prodloužení lhůty podle charakteru stížnosti rozhoduje orgán města příslušný k jejímu vyřízení. Žádost o prodloužení lhůty musí odbor, kterému byla stížnost přidělena k vyřízení, předložit písemně s odůvodněním, a to ihned, jakmile je zřejmé, že lhůtu nelze dodržet. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti musí být informován stěžovatel.
16. Pokud to není možné, sdělí osoba, která stížnost vyřizuje, co brání vyřízení stížnosti, informuje stěžovatele o stavu vyřizování stížnosti a sdělí, jak dlouho bude zřejmě vyřizování stížnosti ještě trvat.
17. Po vyřízení stížnosti osoba, která stížnost vyřídila, sepíše stručné sdělení, jak byla stížnost vyřízena. Zejména sdělí, zda byla stížnost shledána oprávněnou a jaké opatření k nápravě byla případně přijata. Toto sdělení odešle stěžovateli, kopie bude založena do evidence stížností.
18. Vyřizuje-li stížnost zastupitelstvo města nebo rada města, přijme tento orgán stanovisko k obsahu stížnosti a zajistí informování podatele o tomto stanovisku. Kopii stanoviska bude založena do evidence stížností.
19. Pokud stěžovatel podá opakovanou stížnost v téže věci, bez toho, že by v ní uváděl nové skutečnosti, stížnost se neprošetřuje, stěžovatel se o tomto pouze vyrozumí. Rovněž se vyrozumí o tom, že na další stížnosti v téže věci bez uvedení nových skutečností nebude reagováno. Pokud stěžovatel podá třetí a další stížnost v téže věci v krátkém časovém období, aniž by uvedl nové skutečnosti nebo aniž by se změnila okolnosti, stížnost se pouze zaeviduje, orgán o ní nevede šetření a stěžovatel se nevyrozumívá.
20. Pokud stěžovatel spolu se stížností zaslal i podkladové materiály, na jeho žádost se mu vrátí zpět.
21. Tajemník úřadu vede evidenci písemných stížností a rovněž ústních stížností, o kterých byl sepsán záznam. Evidence obsahuje informace o počtu stížností, jejich oprávněnosti a dodržení lhůty k vyřízení. Tuto evidenci předkládá jednou ročně radě města na vědomí.

Čl. 6

Podněty dle § 42 správního řádu

1. Podnětem dle § 42 správního řádu je takové podání, kterým jeho podatel zpravidla upozorňuje na nedostatky v činnosti jiných fyzických a právnických osob či orgánů veřejné správy. Správní orgán je povinen přijímat podněty, aby bylo zahájeno řízení z moci úřední. Pokud o to ten, kdo podal podnět, požádá, je správní orgán povinen sdělit mu, jak s podnětem naložil.
2. I v případě, že podatel výslovně nepožádal, je úřad povinen v zájmu dobré správy sdělit podateli ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy podnět obdržel, že na jeho základě zahájil správní řízení či jiný obdobný postup, případně, že neshledal důvody k jeho zahájení.

3. Podnět je podáním s nejmenšími nároky na formální i obsahové náležitosti. Může být podán kteroukoliv fyzickou či právnickou osobou, ale též anonymně. Podnět lze podat písemně, ústně do protokolu či zápisu, elektronicky bez zaručeného elektronického podpisu nebo prostřednictvím datové schránky. Nedostatek formy nikdy není důvodem k jeho odmítnutí. Z podnětu má být zřejmé, čeho se podnět týká a čeho se podatel domáhá. Pokud úřad poté, co podnět prošetří, dospěje k závěru, že je podnět důvodný, je povinen postupovat zákonem stanoveným způsobem, tj. zpravidla zahájí správní řízení, přistoupí ke kontrolním opatřením apod.
4. Proces vyřízení podnětu zpravidla končí zahájením správního řízení či výkonu kontroly nebo uzavřením prověřování podnětu z důvodu jeho nedůvodnosti.

Čl. 7

Podání dle § 37 správního řádu

1. Podání dle § 37 správního řádu je úkonem fyzické či právnické osoby, na jehož základě je zahajováno správní řízení (žádost), jehož prostřednictvím účastník řízení hájí svá práva v průběhu správního řízení, nebo kterým uplatňuje opravné prostředky proti rozhodnutí správního orgánu.
2. Z podání ve smyslu § 37 správního řádu musí být zřejmé, kdo je činí, čeho se podání týká a též čeho se jeho podatel domáhá. Podatel, který je fyzickou osobou, musí nadto uvést své jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování. V podání souvisejícím s její podnikatelskou činností uvádí fyzická osoba jméno a příjmení, popřípadě dodatek odlišující osobu podnikatele nebo druh podnikání vztahující se k této osobě nebo jí provozovanému druhu podnikání, identifikační číslo a adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo jiné zákonem upravené evidenci jako místo podnikání, popřípadě jinou adresu pro doručování. Podatel, který je právnickou osobou, uvede v podání svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování.
3. Podání podle § 37 správního řádu lze učinit písemně nebo ústně do protokolu anebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. Podání je možné podat také pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím veřejné datové sítě bez použití zaručeného elektronického podpisu. V takovém případě je ovšem nutno do 5 dnů podání potvrdit, popřípadě doplnit písemně nebo ústně do protokolu anebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem.
4. Podání je učiněno dnem, kdy bylo úřadu doručeno. V případě podání, kterým účastník uplatňuje opravné prostředky proti rozhodnutím správního orgánu, je lhůta k podání zachována, je-li posledního dne lhůty učiněno podání u úřadu anebo je-li v tento den podána poštovní zásilka, obsahující podání adresovaná úřadu, držiteli poštovní licence nebo zvláštní poštovní licence. Lhůta je zachována i v případě, že účastník, který nemůže z vážných důvodů učinit podání u věcně a místně příslušného správního orgánu, učiní podání nejpozději poslední den lhůty u správního orgánu vyššího stupně.
5. Je-li podání podle § 37 správního řádu žádostí ve smyslu § 45 správního řádu, je jejím doručením úřadu zahájeno správní řízení a v rámci tohoto řízení dochází k jeho vyřizování. Je-li podání učiněno až v rámci správního řízení, vyřídí je správní orgán buď obratem, tj. v průběhu správního řízení, nebo se skutečnostmi v něm uvedenými vypořádá nejpozději v odůvodnění rozhodnutí ve věci samé. Je-li podání dle § 37 správního řádu opravným prostředkem, postupuje správní orgán při jeho vyřizování způsobem, kterým je

zákonem stanoven pro konkrétní typ řádného (např. odvolání, rozklad) či mimořádného opravného prostředku (např. přezkumné řízení).

6. Pokud podání neobsahuje náležitosti stanovené zákonem, podatel jeho nedostatky neodstraní přes výzvu úřadu a jedná-li se současně o vážné vady podání, může úřad dle povahy věci buď zastavit správní řízení (je-li podání žádostí) nebo k podání nepřihlédnout.

Čl. 8

Žádosti o poskytnutí ochrany před nečinností

1. Požádat o ochranu proti nečinnosti může kterákoliv fyzická či právnická osoba, která je dotčena nečinností úřadu jako správního orgánu. Žádost o uplatnění opatření proti nečinnosti musí splňovat náležitosti podání dle § 37 správního řádu a může být podána písemně či ústně do protokolu nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem či prostřednictvím datové schránky. Předpokladem pro její uplatnění je skutečnost, že správní orgán nekonal v zákonem stanovených lhůtách, tj. nevydal rozhodnutí ve správním řízení, případně byl nečinný při jiném úkonu dle správního řádu.
2. Žádost o uplatnění opatření proti nečinnosti úřadu se podává Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje. V případě, že je žádost podána úřadu, je zaměstnanec, který takové podání obdržel, povinen postupovat podle § 12 správního řádu a takové podání usnesením postoupit Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje.

Čl. 9

Žádosti o informace, odvolání a stížnosti podle InfZ

Postup při vyřizování žádostí o informace, stížností a odvolání podle InfZ je upraven samostatnou směrnicí⁸.

Čl. 10

Návrhy, připomínky a podněty fyzických a právnických osob

1. Podněty ve smyslu čl. 1 odst. 2 písm. h) této směrnice mohou podávat členové zastupitelstva města, předsedové a členové výborů zastupitelstva města, předsedové a členové komisí rady města a dále fyzické a právnické osoby. Za podnět se nepovažují petice a stížnosti.
2. Podněty mohou být vzneseny členy zastupitelstva města přímo na zasedání zastupitelstva města i ústně. Jejich vyřízení se řídí § 82 zákona o obcích.
3. Výpisy podnětů, které vyplývají z činnosti výborů a komisí, zajišťují předsedové výborů a komisí, kteří je předávají tajemníkovi úřadu ke zpracování.
4. Ostatní podněty se podávají písemně nebo ústně do protokolu prostřednictvím příslušného odboru úřadu.
5. Podněty fyzických a právnických osob směřující do samostatné působnosti se projednávají do 90 dnů, je-li k projednání podnětu příslušné zastupitelstvo města, a do 60 dnů, je-li k projednání podnětu příslušná rada města. Je-li k vyřízení podnětu směřujícího

⁸ Směrnice Rady města Hostinné č. 1/2017, o postupu při poskytování informací podle zákona o svobodném přístupu k informacím.

do samostatné působnosti příslušný jiný orgán města než zastupitelstvo města nebo rada města, musí být podnět věcně vyřízen do 60 dnů; o způsobu vyřízení je podatele třeba písemně vyzrozumět, pokud nepostačuje vyzrozumění ústní (telefonické, osobní).

Čl. 11

Žádosti o informace podávané členy zastupitelstva města

1. Člen zastupitelstva města má při výkonu své funkce právo požadovat od zaměstnanců města zařazených do úřadu, jakož i od zaměstnanců právnických osob, které město založilo nebo zřídilo (příspěvkové organizace a obchodní společnost), informace ve věcech, které souvisejí s výkonem jejich funkce.
2. Vztahují-li se informace k rozhodovací pravomoci zastupitelstva města, má člen zastupitelstva města právo na přímý a neomezený přístup i k chráněným údajům. Vztahují-li se informace ke kontrolní pravomoci zastupitelstva města vůči ostatním orgánům města, bude informace poskytnuta po anonymizování chráněných údajů.
3. Vyřízení žádosti o informace členem zastupitelstva města se obdobně uplatní postup stanovený samostatnou směrnicí pro vyřizování žádostí o informace dle InfZ, s výjimkou části o úhradě nákladů za poskytnutí informace⁹.

Čl. 12

Podněty k provedení kontroly podle kontrolního řádu

1. Přijímání podnětů se obecně řídí § 42 správního řádu a správní orgán s podnětem nejdříve nakládá jako s podnětem k zahájení zatím nespecifikovaného „řízení“. Na základě vyhodnocení podnětu správní orgán rozhodne, zda se jedná o podnět k zahájení kontroly, a pokud ano, správní orgán zváží, zda
 - a) na základě podnětu zahájí (ex offio) kontrolu (§ 5 kontrolního řádu), nebo
 - b) před zahájením samotné kontroly ještě prověří, jestli je zahájení kontroly potřebné (§ 3 kontrolního řádu), nebo
 - c) posoudí podnět jako nedůvodný, a tudíž neučiní žádné další úkony v rámci výkonu kontroly.
2. Úřad je oprávněn dle § 3 kontrolního řádu provádět kontrolní úkony ještě před samotným zahájením kontroly. Nicméně součinnost osob v okamžiku šetření podnětu (tedy před samotným zahájením kontroly) je v tu chvíli založena pouze na dobrovolnosti a ochotě kontrolované osoby (před zahájením kontroly nelze po kontrolované osobě vyžadovat součinnost dle § 10 odst. 2 kontrolního řádu).
3. Není-li po vyhodnocení podnětu k provedení kontroly prováděna kontrola dle kontrolního řádu, postupuje se obdobně dle čl. 6 této směrnice.

⁹ Směrnice Rady města Hostinné č. 1/2017, o postupu při poskytování informací podle zákona o svobodném přístupu k informacím

Čl. 13

Přechodná a závěrečná ustanovení

1. Zrušuje se směrnice Rady města Hostinné č. 2/2006, pravidla pro postup vyřizování peticí, stížností a podnětů, přijatá dne 12.07.2006 usnesením č. 1034/67/06.
2. Podání učiněná před účinností této směrnice se vyřídí podle dosavadních pravidel.
3. Tuto směrnici lze měnit pouze rozhodnutím Rady města Hostinné.
4. Tato směrnice byla schválena Radou města Hostinné na její 84. schůzi konané dne 17.05.2017 usnesením č. 1295/84/RM/2017-II.
5. Tato směrnice nabývá platnosti dnem schválení Radou města Hostinné a účinnosti dnem 01.06.2017.

„otisk razítka města“

Ing. Dagmar Sahánková v. r.
starostka města

Mgr. Petr Kesner v. r.
místostarosta města