

Rada města Uherský Brod stanovila podle § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o obcích) tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

## **VNITŘNÍ PŘEDPIS ORGANIZACE Č. 2/2022**

### **Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností**

#### **Část I. Úvodní ustanovení**

##### **Článek 1**

- (1) Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen pravidla) byla stanovena za účelem stanovení jednotného postupu pro podávání, přijímání, evidenci, projednávání a vyřizování petic a stížností, podnětů, návrhů, oznámení a jiných podání, které patří do působnosti města Uherský Brod nebo jeho orgánů (dále jen město) a pro přiměřené použití k evidenci stížností proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu podle § 175 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném a účinném znění (dále jen správní řád).
- (2) Pravidla jsou závazná pro všechny členy orgánů města a zaměstnance města.
- (3) Všechna podání adresovaná městu jsou vždy posuzována dle svého skutečného obsahu, bez ohledu na to jak jsou označena.

#### **Část II. Petice**

##### **Článek 2**

- (1) Petice ve smyslu těchto pravidel je písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, kterou se každý sám (fyzická či právnická osoba) nebo společně s jinými obrací na orgány města, a to ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu spadajících do jejich působnosti a které splňuje náležitosti stanovené zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů<sup>1</sup> (dále jen zákon).
- (2) Podání, které má některé znaky petice, zejména je podepsáno více osobami, ale nespĺňuje náležitosti stanovené zákonem, nebrání jeho vyřízení jiným postupem.
- (3) Písemná forma petice je dodržena i v případě petice podané v elektronické podobě. Petice podaná v elektronické podobě musí splňovat stejné náležitosti, jako petice podaná v listinné podobě, kdy podpis osob bude považován za řádný, tedy v souladu se zákonem, bude-li petice podepsána uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů. Petici lze také podat prostřednictvím nástroje pro sestavování elektronických petic Ministerstva vnitra České republiky dle ustanovení § 6a zákona.

##### **Článek 3 Přijímání petic**

- (1) Petice se přijímají na podatelnu města na adrese Masarykovo nám. 100, 688 01 Uherský Brod (dále jen podatelna), prostřednictvím elektronické podatelny města na adrese [podatelna@ub.cz](mailto:podatelna@ub.cz)

<sup>1</sup> 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 této věci zastupovat. K podpisu pod petici občan 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.

nebo prostřednictvím datové schránky města. Je-li petice podávána jednotlivcem (jedinou fyzickou osobou), lze ji podat prostřednictvím datové schránky. Po přijetí musí být každá petice zaevidována dle platného spisového a skartačního řádu města. Je-li petice doručena osobně, podatelna na požádání potvrdí na předloženou kopii petice její přijetí. Evidenci petic vede Odbor kanceláře tajemníka (dále jen evidenční orgán). Evidence petic obsahuje:

- a) pořadové číslo evidence petic,
  - b) jednotný identifikátor (JID) přidělený elektronickou spisovou službou úřadu,
  - c) přiřazení typu dokumentu v příslušném informačním systému,
  - d) datum doručení petice,
  - e) jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici podal nebo zástupce petičního výboru,
  - f) předmět petice,
  - g) datum vyřízení petice,
  - h) způsob vyřízení petice (např. odkazem na usnesení),
  - i) originál petice,
  - j) odpověď na petici.
- (3) Evidenční orgán posoudí, zda petice splňuje zákonem stanovené požadavky.
- (4) Pokud podání nesplňuje zákonem stanovené náležitosti pro petici, vyzve evidenční orgán podatele nejpozději do 5 dnů ode dne doručení podání, aby jej doplnil o zákonem vyžadované náležitosti, a poučí jej, že v případě nevyhovění výzvě jeho podání nebude považováno za petici, ve smyslu zákona, a bude posuzováno dle svého obsahu. O zvoleném způsobu řešení (př. jako stížnost, podnět ke kontrole, založení podání aj.) svého podání bude podatel evidenčním orgánem informován.
- (5) Příjem petice bude tomu, kdo ji podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru, potvrzena evidenčním orgánem písemně do 5 pracovních dnů od jejího podání, doručení.
- (6) O postoupení petice k jejímu vyřízení věcně příslušnému orgánu evidenční orgán vyrozumí žadatele. Nenáleží-li petice do působnosti města a nelze-li věcně příslušný orgán k vyřízení petice jednoznačně určit, vrátí evidenční orgán petici spolu s řádným odůvodněním podateli.
- (7) Splňuje-li podaná petice zákonem stanovené požadavky, evidenční orgán, bez zbytečného odkladu, předá kopii petice starostovi, tajemníkovi městského úřadu a věcně příslušné organizační jednotce městského úřadu.

#### **Článek 4**

##### **Projednávání petic**

- (1) Každá petice doručená městu je předložena k projednání radě města.
- (2) Rada města na své schůzi:
- a) zaujme stanovisko k obsahu petice,
  - b) stanoví postup vyřízení petice.
- (3) Evidenční orgán zajistí projednání petice v takovém termínu, aby byla petice předložena radě města spolu s návrhem stanoviska k obsahu petice a způsobu jejího vyřízení ještě před uplynutím zákonné lhůty pro písemnou odpověď na petici.
- (4) Podklady pro projednání a vyřízení petice včetně návrhu stanoviska k obsahu petice a způsobu vyřízení připravuje pro evidenční orgán věcně příslušná organizační jednotka městského úřadu.
- (5) Pokud bude o obsahu petice, před jejím samotným vyřízením, s petenty ústně jednáno, sepíše se o obsahu tohoto jednání záznam, v němž se uvede:
- a) datum, místo, a čas jednání,
  - b) osoby zúčastněné na jednání,
  - c) předmět jednání,
  - d) vyjádření jednotlivců k předmětu jednání.
- (6) Záznam o ústním jednání o obsahu petice podepíše osoby zúčastněné na jednání, pokud odmítnou záznam podepsat, bude tato skutečnost do záznamu poznamenána.

#### **Článek 5**

##### **Vyřizování petic**

- (1) Město je povinno posoudit obsah petice a do 30 dnů od jejího doručení písemně odpovědět podateli, nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.
- (2) Odpověď na petici vyhotovuje evidenční orgán podle usnesení rady města a podepisuje ji starosta města, pokud rada města nerozhodne jinak. Odpověď se podateli doručuje prokazatelným způsobem.

### **Část III. Stížnosti**

#### **Článek 6**

- (1) Za stížnost se považuje podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na město ve věci ochrany svých oprávněných zájmů nebo upozorňuje na nedostatky a závady, jejichž řešení náleží do působnosti města, a které nelze vyřídit podle jiného právního předpisu.
- (2) Stížností není podání, mající charakter konstatování, sdělení vlastního názoru, prostého nesouhlasu, dotazu prosby, upozornění či podnětu apod.

#### **Článek 7**

##### **Příjem a evidence stížností**

- (1) Stížnost lze podat ústně nebo písemně. Ústně podané stížnosti se přijímají v době úředních hodin města.
- (2) Je-li podána ústně stížnost, je povinen ji přijmout každý člen orgánu města nebo zaměstnanec města (dále jen zaměstnanec). Pokud není možno stížnost vyřídit okamžitě, sepiše o ní zaměstnanec Záznam o stížnosti na předepsaném formuláři, který je přílohou č. 1 tohoto vnitřního předpisu. Tento záznam bude stěžovateli předložen k podpisu, pokud stěžovatel odmítne záznam podepsat, zaznamená se tato skutečnost včetně důvodu odmítnutí do záznamu. Stížnost sepsanou na záznamu zaměstnanec zaeviduje nebo zajistí zaevidování dle platného spisového a skartačního řádu města. Poté je stížnost bez zbytečného odkladu předána evidenčnímu orgánu. V případě telefonických stížností, nelze-li je vyřídit ihned, bude stěžovatel poučen, že je třeba stížnost učinit z důvodu průkaznosti jejího obsahu a identifikace stěžovatele, písemně, elektronicky či při osobní návštěvě. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepožizuje.
- (3) Písemně je možné stížnost doručit osobně na podatelnu města nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, nebo elektronickou cestou prostřednictvím datových schránek, e-podatelnou, e-mailem nebo faxem na elektronickou adresu města.

#### **Článek 8**

##### **Náležitosti stížnosti**

- (1) Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, které věci se týká (předmět stížnosti) a co se navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti své jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování a podpis. Právnická osoba uvede ve stížnosti svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování, včetně uvedení jména, příjmení, bydliště a funkce toho, kdo je oprávněn právnickou osobu zastupovat.
- (2) Není-li ze stížnosti zcela patrné, kdo ji činí, které věci se týká a co se navrhuje, pomůže zaměstnanec stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu s poučením, že pokud nedostatky nebudou ve stanovené lhůtě odstraněny, bude stížnost bez dalšího šetření odložena. O jejím odložení se učiní záznam do spisu. Stížnost, z níž je patrné, že byla zaslána pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele.
- (3) Neuvede-li stěžovatel identifikační údaje o své osobě, je taková stížnost považována za anonymní. Tato stížnost se zaeviduje do evidence stížností a dále se neprošetřuje. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo ke zneužití jména a adresy jiné osoby. V případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní závažné nedostatky v činnosti města nebo jeho orgánů, může starosta města rozhodnout o jejím prošetření. Anonymní stížnost není stížností ve smyslu pravidel, ale považuje se toliko za možný podnět např. k výkonu kontroly.
- (4) Evidence stížností obsahuje:
  - a) pořadové číslo evidence stížností,
  - b) jednotný identifikátor (JID) přidělený elektronickou spisovou službou úřadu a číslo jednací (č. j.),
  - c) přiřazení typu dokumentu v příslušném informačním systému,
  - d) datum přijetí stížnosti,
  - e) identifikační údaje o osobě (jméno, příjmení a místo trvalého pobytu fyzické osoby nebo adresa pro doručování, u právnické osoby název nebo obchodní firmu, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování),
  - f) označení orgánu, který stížnost postoupil (v případě postoupených stížností),
  - g) stručný předmět stížnosti,

- h) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení, případně postoupena,
- i) stejnopis vyznění stěžovatele o vyřízení stížnosti, příp. sdělení o vyřízení stížnosti vyřizované dle § 175 a n. správního řádu na předepsaném tiskopise, který je přílohou č. 2 tohoto vnitřního předpisu.

## **Článek 9**

### **Příslušnost k vyřizování stížností**

- (1) Evidenční orgán po zaevidování stížnosti bezodkladně předá stejnopis stížnosti k vyřízení:
  - a) organizační jednotce městského úřadu, do jejíž působnosti obsah stížnosti věcně dle platného organizačního řádu města náleží (dále jen OJÚ),
  - b) více OJÚ, je-li to z hlediska objektivního prošetření stížnosti žádoucí, případně stížnost věcně náleží do působnosti více OJÚ; tajemník městského úřadu zároveň určí jednu z nich odpovědnou za vyřízení stížnosti,
  - c) přímému nadřízenému zaměstnanci, vůči kterému stížnost směřuje; stížnost nesmí být přidělena k vyřízení zaměstnanci, jehož se týká, nicméně ten musí být o jejím obsahu vyzněn, minimálně musí být vyzněn, že proti němu taková stížnost existuje,
  - d) tajemníkovi, směřuje-li stížnost proti vedoucímu OJÚ nebo OJÚ jako celku,
  - e) starostovi, je-li stížnost adresovaná zastupitelstvu města, radě města, starostovi nebo jinému uvolněnému či neuvolněnému členu zastupitelstva města anebo její obsah směřuje k jejich činnosti, případně k činnosti statutárního orgánu příspěvkové organizace, tajemníka městského úřadu nebo městské policie; návrh odpovědi se předkládá ke schválení radě města. Pokud charakter stížnosti vyžaduje projednání v zastupitelstvu města, informuje starosta toho, kdo stížnost podal, kdy bude její obsah v zastupitelstvu města projednán.
- (2) Z účasti na vyřízení stížnosti jsou vyloučeni ti zaměstnanci, u nichž vzhledem k poměru k osobě stěžovatele nebo k předmětu stížnosti lze mít důvodné pochybnosti o jejich nepodjatosti.
- (3) Ten, kdo stížnost vyřizuje, je povinen seznámit s jejím obsahem osobu, proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje k vyřízení stížnosti nezbytné.
- (4) Nespadá-li vyřízení stížnosti do působnosti města a jeho orgánů, zajistí evidenční orgán, případně ten, kdo stížnost vyřizuje, její postoupení bez zbytečného odkladu příslušné právnické nebo fyzické osobě a stěžovatele o svém postupu prokazatelně vyzní. Nelze-li způsobem uvedeným v předchozí větě stížnost postoupit, bude stížnost odložena, o odložení bude stěžovatel vyzněn.
- (5) Stížnosti na činnost příspěvkové organizace města se postupují prostřednictvím OJÚ statutárnímu orgánu příspěvkové organizace s požadavkem o zaslání informace o způsobu vyřízení stížnosti. Současně OJÚ o postoupení stížnosti vyzní stěžovatele.
- (6) O šetření stížnosti vede spis OJÚ, či osoba, která stížnost vyřizuje.

## **Článek 10**

### **Postup a lhůty vyřizování**

- (1) Při vyřizování stížnosti musí být řádně prošetřeny všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Je-li to účelné, provede se místní šetření, vyžádají se dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska dalších orgánů, kterých se věc týká, vyslechnou se osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. O ústním projednání se sepíše zápis.
- (2) Osoby, které by měly být vyslechnuty při prošetřování stížností, nejsou povinny vypovídat, záleží jen na nich, zda žádosti o poskytnutí výpovědi vyhoví.
- (3) Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatelů. Pokud stěžovatel trvá na zachování své anonymity, má právo žádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti se šetřením uváděno, což musí být viditelně a zřetelně zaznačeno ve spise. Všechny osoby zúčastněné na prošetřování stížnosti stěžovatele, žádajícího o anonymitu jsou povinny zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.
- (4) Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutno posoudit, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí se stěžovateli, že nebyl shledán důvod se stížností opakovaně zabývat a stížnost se odloží. Informace o odložení stížnosti se stěžovateli oznamuje pouze po první opakované stížnosti. Při dalším opakování stížnosti se stěžovatel nevyrozumívá a stížnost se přiloží k původnímu spisu.
- (5) Stížnost, která obsahuje hanlivé, urážlivé nebo nemravné výroky či slovní spojení, která zneuctví či jinak napadají důstojnost, postavení osoby proti které směřuje či obsahuje zesměšňující či jiné

- výroky, bude po vyhodnocení odložena, resp. postoupena příslušným orgánům (správní orgány, orgány činné v trestním řízení, ...), o čemž bude stěžovatel prokazatelně vyrozuměn.
- (6) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena. Jestliže ale tvrzení obsažená ve stížnosti mohou naplňovat skutkovou podstatu správního deliktu nebo trestného činu, nebude zahájení správního řízení o uložení pokuty nebo jiné sankce za takové jednání či iniciování zahájení řízení o uložení příslušné sankce v takovém případě pokládáno za postup města, který je stěžovateli v důsledku podání stížnosti na újmu.
  - (7) Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů, a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení, resp. odstranění nedostatků. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě prokazatelně vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti nebo z důvodu nutnosti projednat stížnost v zastupitelstvu města. O překročení lhůty musí být stěžovatel ještě před překročením uvedené lhůty písemně informován.
  - (8) O výsledku vyřízení musí být vyrozuměna osoba, proti které stížnost směřovala.

#### **Článek 11**

##### **Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě**

- (1) Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. O výsledku vyřízení musí být stěžovatel písemně vyrozuměn. Stejnopis vyrozumění nebo v případě stížnosti vyřizované dle ust. § 175 a n. správního řádu sdělení o vyřízení stížnosti na předepsaném tiskopise zašle vyřizující prostřednictvím elektronické spisové služby úřadu evidenčnímu orgánu k zaevidování.
- (2) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, ten, kdo je příslušný k vyřizování stížností, učiní bezodkladně nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu.
- (3) Spis, obsahující všechny originály písemností, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly, zůstává po vyřízení stížnosti u vyřizujícího, který je také odpovědný za předání stejnopisu vyrozumění či sdělení dle odst. 1 tohoto článku evidenčnímu orgánu.

#### **Část IV.**

##### **Jiná podání**

#### **Článek 12**

Pro projednání a vyřizování ostatních podání, která nejsou peticí ve smyslu zákona či stížností dle pravidel, zejména pro vyřizování žádostí o projednání určité záležitosti radou města nebo zastupitelstvem města dle ustanovení § 16 odst. 1 písm. f) zákona o obcích a návrhů, připomínek a podnětů orgánům obce dle ustanovení § 16 odst. 2 písm. g) zákona o obcích, se přiměřeně postupuje dle části III. pravidel upravující stížnosti. Lhůty pro vyřízení se řídí zákonem o obcích. Evidence je zajištěna v souladu s platným spisovým, a skartačním řádem města.

#### **Část V.**

#### **Článek 13**

##### **Ochrana osobnosti a osobních údajů**

- (1) Při vyřizování všech podání dle těchto pravidel se postupuje v souladu s § 81 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Nakládání s osobními údaji fyzických osob, upravuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů ve spojení se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Podrobnější informace týkající se zpracování osobních údajů městem Uherský Brod jako správcem osobních údajů jsou dostupné na [www.ub.cz/info/osobni-udaje](http://www.ub.cz/info/osobni-udaje), kontakt na pověřence na ochranu osobních údajů: **tel: +420 572 805 005, mobil: +420 605 515 870, e-mail: [poverenec@ub.cz](mailto:poverenec@ub.cz)**.

## Část VI.

### Čl. 14

#### Společná a závěrečná ustanovení

- (1) Evidenční orgán zpracovává na základě evidence petic a evidence stížností souhrnnou zprávu o stížnostech a peticích za předchozí kalendářní rok nejpozději do 31. ledna následujícího roku. Tuto zprávu předloží radě města. Součástí zprávy je rovněž vyhodnocení dodržování těchto pravidel.
- (2) Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 01.02.2022.
- (3) Současně se ruší vnitřní předpis organizace č. 06/2019, Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností, který byl schválen na 34. schůzi Rady města Uherský Brod konané dne 25.11.2019, pod č. usnesení 922/R34/19, který nabyl účinnosti dne 01.01.2020.
- (4) Tato pravidla byla schválena Radou města usnesením č. 2690/R105/22.
- (5) Nedílnou součástí pravidel je příloha č. 1 Záznam o stížnosti a příloha č. 2 Sdělení o vyřízení stížnosti.

Ing. Ferdinand Kubáník  
starosta

## Záznam o stížnosti

1. Stěžovatel:

Jméno a příjmení/název:

Datum narození/IČ:

Bydliště/sídlo:

Jméno a příjmení osoby oprávněné jednat za právnickou osobu:

Telefon (nepovinný údaj):

E-mail (nepovinný údaj):

2. Stížnost směřuje proti (označení příslušného orgánu města, organizační jednotky městského úřadu, konkrétní osoby):

- starosta
- zastupitelstvo města
- rada města
- městský úřad (odbor, oddělení): .....
- městská policie: .....
- konkrétní osoba: .....

3. Předmět stížnosti (věcné, stručné a heslovité vyjádření předmětu stížnosti):

4. Návrh řešení (věcné, stručné a heslovité vyjádření toho, čeho se má podáním stížnosti dosáhnout):

5. Seznam příloh (kopie dokumentů):

V Uherském Brodě .....

.....  
podpis stěžovatele/ky

Záznam o stížnosti sepsal/a: .....  
Jméno, příjmení, funkce, podpis



---

## MĚSTO UHERSKÝ BROD

Městský úřad, Odbor .....

Váš dopis zn.:

Ze dne:

Číslo jednací:

Spisová zn.:

na vědomí

OKT-OPP

Vyřizuje:

Telefon:

E-mail:

Datum:

### **Sdělení o vyřízení stížnosti dle ustanovení § 175 a následujících správního řádu**

Stížnost poř. č.:

Stěžovatel:

Předmět stížnosti (stručně):

Stížnost byla shledána:

- a) důvodnou
- b) částečně důvodnou
- c) nedůvodnou

Přijatá opatření (stručně):

Datum a způsob vyznění stěžovatele o vyřízení stížnosti:

Podpis .....