

Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností

I. Preambule

1. V souladu s ustanoveními § 16 odst. 2 písm. f) a g) a § 102 odst. 2 písm. l) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o obcích), v souladu s ustanovením § 7 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen petiční zákon), v souladu s čl. 18 Listiny základních práv a svobod, a v souladu s článkem č. 6 odst. (5) Obecné závazné vyhlášky města Ostravy č. 10/2022, Statut města Ostravy (dále jen Statut města), ve znění pozdějších změn a doplňků, Rada města Ostravy stanoví Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností (dále jen Pravidla).
2. Účelem těchto Pravidel je stanovit jednotný postup přijímání a vyřizování peticí a stížností, adresovaných orgánům města, orgánům městských obvodů a Městské policii Ostrava (dále jen MPO).
3. Těmito **pravidly se řídí i městské obvody a jejich orgány a MPO.**
Místní příslušnost městského obvodu k přijetí a řešení peticí a stížností je vymezena územně správním členěním města. Věcná příslušnost městských obvodů se řídí Statutem města.
4. Tato **pravidla se nevztahují** na
 - a) řešení pracovněprávních sporů individuální nebo kolektivní povahy,
 - b) řešení trestních věcí,
 - c) vyřizování **stížností nebo oznámení** podle jiných právních předpisů – např. zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů, ve znění pozdějších předpisů,
 - d) vyřizování podání prostřednictvím webové aplikace **čistáOVA**, podání prostřednictvím schránek pro podněty a připomínky občanů,
 - e) **podněty, návrhy, připomínky**, které mohou fyzické a právnické osoby vznášet na orgány města nebo městských obvodů a svým obsahem nejsou peticí nebo stížností dle těchto Pravidel. Při jejich vyřizování se postupuje podle ustanovení § 16 zákona o obcích,
 - f) **podněty** doručené přímo konkrétním zastupitelům,
 - g) **podnět k zahájení řízení z moci úřední** dle § 42 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen správní řád),
 - h) **oznámení o přestupku nebo o jiném správním deliktu**,
 - i) **podnět k provedení kontroly** podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů nebo podle zvláštního předpisu,
 - j) **podnět k provedení dozoru** dle zákona o obcích a jiných právních předpisů,
 - k) **podání** podle § 37 a § 45 správního řádu (žádosti, odvolání, námítky, vyjádření, stanoviska, podněty k přezkumu, žádosti o obnovu, podnět k opatření proti nečinnosti a další,
 - l) **námítky proti vyjádření, osvědčení nebo sdělení správního orgánu** (§ 156 správního řádu),
 - m) **podání**, která jsou postupována jiným správním orgánům nebo **podněty** předávané jiným správním orgánům,

- n) **stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu** ve smyslu ustanovení § 175 správního řádu.

Zároveň se na ně **nevztahuje povinnost je evidovat v centrální evidenci** peticí a stížností (dále jen centrální evidence).

II. Petice

1. **Petice** je písemná žádost, návrh nebo stížnost, která se týká věci veřejného nebo jiného společenského zájmu a patří do působnosti orgánů statutárního města Ostravy, orgánů městských obvodů a MPO. Peticí se nesmí zasahovat do nezávislosti soudu, vyzývat k porušení ústavy, zákonů a základních práv a svobod zaručených Listinou základních práv a svobod.
2. **Petice**, která směřuje **do oblasti přenesené působnosti**, je vyřizována dle petičního zákona. Věcně vyřizující odbor předá do centrální evidence písemnou odpověď, kterou zaslal podateli petice a v které uvedl své stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.
3. **Petice**, která směřuje **do oblasti samostatné působnosti**, je vyřizována podle Pravidel, pokud naplňuje znaky stížnosti, nebo dle ustanovení § 16 odst. 2 zákona o obcích, věcně příslušným odborem/oddělením. O této skutečnosti bude podatel písemně informován nejpozději **do 30 dnů** od doručení. Informace bude současně předána do centrální evidence.
4. **Zakladatel petice může založit petici v nástroji ePetice** prostřednictvím portálu občana <https://portal.gov.cz/e-petice/>. Nástroj ePetice je určen pro podávání peticí podle petičního zákona.

Není-li elektronická petice podána v nástroji ePetice (správce nástroje Ministerstvo vnitra), nenakládá se s tímto podáním jako s peticí, ale postupuje se obdobně jako v bodě 7. této kapitoly. O této skutečnosti bude podatel písemně informován a informace bude evidována v centrální evidenci.

5. Bude-li prostřednictvím nástroje ePetice podána petice směřující do oblasti samostatné působnosti, bude postupováno podle bodu 3. této kapitoly.
6. Nepatří-li doručená petice do působnosti orgánů města, orgánů městských obvodů nebo MPO, postoupí ji příslušný odbor **do 5 pracovních dnů** od doručení příslušným orgánům, a písemně seznámí předkladatele petice s touto skutečností. Tato skutečnost se rovněž zaeviduje v centrální evidenci.
7. Podání nespĺňující náležitosti předepsané petičním zákonem se vyřizují podle Pravidel, pokud naplňují znaky stížnosti, nebo dle ustanovení § 16 odst. 2 zákona o obcích. O této skutečnosti bude podatel písemně informován, informace bude předána do centrální evidence.

III. Stížnosti

1. **Stížnost** je ústní nebo písemné podání, kterým se fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob obrací na orgány města, orgány městských obvodů a MPO ve věci ochrany svých subjektivních práv a zájmů, či upozorňují na nedostatky a závady, jejichž řešení spadá do působnosti těchto orgánů, nejsou-li upraveny jinými právními předpisy.
2. **Stížnosti přijímají všechny odbory**, případně oddělení a následně vyřizují jen ty stížnosti, které jim věcně přísluší. Vedoucí odboru (případně oddělení), který podání obdržel, posoudí, zda podání je stížností ve smyslu těchto Pravidel. Ke stanovení dalšího postupu **vyhodnotí stížnost podle obsahu, nikoliv podle jejího označení stěžovatelem**.

Obdobně je postupováno i v případě, kdy pouze část podnětu je vyhodnocena jako stížnost ve smyslu těchto pravidel včetně jejího vedení v centrální evidenci.

3. Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé restriktivní úkony proto, že podali stížnost.
4. Pokud **stěžovatel trvá na zachování své anonymity**, má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti se šetřením uváděno. Takovýto požadavek je nutno zřetelně vyznačit do spisu. Všichni zúčastnění na vyřizování tohoto podání jsou povinni zachovávat mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

Bude-li stížnost postoupena jinému orgánu, který bude postupovat podle jiných právních předpisů, nelze požadavek na zachování anonymity akceptovat.
5. V případech, kdy je z obsahu stížnosti zřejmé, že byla adresována odboru/oddělení, který k jejímu vyřízení není příslušný, je povinností zaměstnance, který stížnost přijal, zajistit předání odboru/oddělení příslušnému k jejímu vyřízení **do 2 pracovních dnů**, včetně předání této informace do centrální evidence.
6. Pokud se stížnost svým obsahem dotýká kompetencí více odborů, předá vyřizující odbor dalšímu odboru, příp. odborům (dále jen spolupracující odbor), kopii stížnosti k vyřízení v částech, které se dotýkají kompetencí jednotlivých odborů. Spolupracující odbor vypracuje sdělení o vyřízení příslušné části stížnosti a předá jej vyřizujícímu odboru. Vyřizující odbor vyřídí příslušnou část stížnosti svým sdělením a obě (všechna) sdělení současně zašle stěžovateli. Sdělení spolupracujícího odboru označí vyřizující odbor ve svém sdělení jako přílohu. Vyřizující odbor rovněž může zpracovat dle sdělení spolupracujícího odboru (odborů) souhrnné sdělení, které zašle stěžovateli. Kopie obou (všech) sdělení předá vyřizující odbor do centrální evidence. V případě **vzniku kompetenčního sporu** při vyřizování stížnosti mezi odbory **určuje další postup tajemník**.
7. Všechny odbory, zúčastněné na vyřizování stížnosti, jsou **povinny si poskytnout vzájemnou součinnost**.
8. V případě, že stěžovatel podání stížnosti učiní ústně a nelze ji ihned vyřídit, pověřený zaměstnanec jej vyzve, aby stížnost sepsal a poskytne mu k tomu příslušný tiskopis (viz **Příloha č. 1**). V případě, že vyhotovení písemné stížnosti bude stěžovateli činit potíže, sepíše se o podání stížnosti písemný záznam (viz **Příloha č. 2**), který pověřený zaměstnanec předloží stěžovateli k přečtení a podpisu.
9. Stížnost, která obsahuje hanlivé nebo urážlivé výroky a slovní obraty, kterými zesměšňuje či jinak napadá důstojnost osob, proti kterým směřuje, či obsahuje pomlouvačné výroky, bude po vyhodnocení zpravidla odložena, případně postoupena příslušným orgánům (orgány činné v trestním řízení, správní orgány apod.). O této skutečnosti bude podatel písemně informován, současně bude informace evidována v centrální evidenci.
10. Za hromadnou stížnost se považuje stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro doručování písemností. Není-li při vyřizování hromadných stížností ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.
11. Nepatří-li řešení stížnosti do kompetence města, městského obvodu a jejich orgánů nebo MPO, postoupí ji příslušný odbor **do 5 pracovních dnů** od doručení příslušnému orgánu a v téže lhůtě o tom písemně vyrozumí podatele a předá informaci do centrální evidence.
12. Za **anonymní stížnost** je považována stížnost, v níž stěžovatel neuvedl své jméno, příjmení a kontaktní adresu, nebo bylo dodatečně zjištěno, že identifikační údaje stěžovatele jsou smyšlené. Anonymní stížnosti jsou **šetřeny pouze v případech, jsou-li adresné, konkrétní a z obsahu lze vyhodnotit, proti čemu směřují**. Výsledek šetření se pouze založí do spisu a zaeviduje v centrální evidenci. Ostatní anonymní stížnosti nejsou prošetřovány a odkládají se, včetně zaevidování těchto skutečností v centrální evidenci.

13. Jestliže stížnost neobsahuje vyhodnotitelné informace umožňující její vyřízení, je stěžovatel odborem vyřizujícím stížnost písemně **vyzván k jejímu doplnění v přiměřené lhůtě**. Současně je poučen o důsledcích marného uplynutí lhůty. Pokud stížnost není i přes výzvu ve stanovené lhůtě doplněna, odloží se. Odložení se zdůvodněním se zaznamená do spisu a v centrální evidenci. O odložení je písemně informován stěžovatel. V případě, že stěžovatel stížnost upřesní, začíná běžet lhůta pro vyřízení stížnosti ode dne předložení upřesňujících informací nebo dokumentů.
14. Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá soudní řízení, správní řízení nebo jiné šetření či řízení, stížnost bude zaevidována, ale její šetření bude odloženo. Stěžovateli bude tato skutečnost sdělena odborem, který stížnost vyřizuje. Informace bude předána do centrální evidence.

Tento postup se nepoužije, pokud bude odborem vyhodnoceno, že se stížností bude i přes jiná probíhající šetření zabývat.
15. Směřuje-li **stížnost proti zaměstnanci**, prošetřuje ji nadřízený tohoto zaměstnance. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení zaměstnanci, proti němuž směřuje.
16. Směřuje-li **stížnost proti vedoucímu odboru**, je o této skutečnosti informován tajemník, který rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti.
17. Směřuje-li **stížnost proti tajemníkovi**, je o této skutečnosti informován primátor/starosta, který rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti.
18. Směřuje-li **stížnost proti řediteli MPO**, je o této skutečnosti informován primátor, který rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti.
19. **Stížnosti směřující proti členům zastupitelstva** města/městského obvodu, týkající se jejich činnosti jménem města/městského obvodu, jsou předkládány zastupitelstvu města/městského obvodu, aby o stížnosti rozhodlo.
20. Po prošetření stížnosti zpracuje pověřený zaměstnanec odpověď na stížnost. Odpověď předá stěžovateli a do centrální evidence.
21. **Opakuje-li stěžovatel stížnost** v téže záležitosti, prověří vyřizující odbor, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti a zda byla původní stížnost řádně prošetřena. V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena žádná nová fakta, jež by bylo nutno prošetřit, a původní stížnost byla řádně prošetřena, bude stížnost bez dalšího prošetření odložena. Odložení bez dalšího šetření bude vyznačeno ve spise. Informace o odložení se stěžovateli zasílá pouze po první opakované stížnosti. Zaslání této informace zajistí vyřizující odbor. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze doloží k původnímu spisu. Způsob vypořádání opakující se stížnosti se rovněž zaeviduje v centrální evidenci.
22. **Stížnosti se vyřizují bez zbytečných odkladů, nejpozději do 60 dnů** ode dne jejich doručení. Odbor, který stížnost vyřizuje, je povinen věc prošetřit a v dané lhůtě písemně podat stěžovateli zprávu o způsobu a závěrech šetření, včetně jednoznačného uvedení, zda se jedná o stížnost důvodnou, částečně důvodnou nebo nedůvodnou. Jde-li o **stížnost v pravomoci zastupitelstva** města/městského obvodu, bude věc vyřízena **nejpozději do 90 dnů** od doručení.
23. V mimořádně náročných případech, kdy je v průběhu šetření stížnosti zjištěno, že k řádnému prověření věci je nutné získat odborná stanoviska, posudky nebo vyjádření jiných orgánů a v důsledku toho nestačí stanovená lhůta, je stěžovatel ve lhůtě **do 60 dnů** od podání písemně uvědomen o důvodech prodloužení a nové lhůtě k vyřízení. Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížnosti nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů, nestanoví-li tato pravidla jinak. Před jejím uplynutím zašlou příslušné odbory stěžovateli sdělení s aktuálními informacemi o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti. Informace bude předána do centrální evidence.

IV. Příjem a evidence peticí a stížností

1. U každé podané petice nebo stížnosti musí být dodržen postup evidence došlé pošty dle příslušného spisového a skartačního řádu, ať již byla doručena osobně, poštou, elektronicky prostřednictvím elektronické podatelny a elektronických adres zaměstnanců, nebo byla stížnost sepsána při osobním jednání. Příslušný spis vede vyřizující odbor.

Telefonické stížnosti se nepřijímají. V rámci dobré správy příjemce telefonátu poučí stěžovatele, jak má správně stížnost podat.

2. Stížnost zasláná prostřednictvím elektronické pošty **nemusí být podepsána zaručeným elektronickým podpisem.** Stížnost lze podat prostřednictvím elektronické pošty i na e-mailové adresy stiznosti@ostrava.cz , posta@ostrava.cz .
3. **Centrální evidenci peticí a stížností** dle Pravidel vede určený odbor úřadu. Tento odbor eviduje a sleduje jejich vyřizování a dodržování lhůt, je oprávněn kdykoliv požadovat nahlížení do všech dokumentů, shromážděných v souvislosti s podanou peticí nebo stížností a před uplynutím lhůty pro vyřízení ověřit stav vyřizování. Předávání dokumentů do centrální evidence se rovněž řídí příslušným spisovým a skartačním řádem.
4. Petice a stížnosti, které jsou adresovány primátorovi, náměstkům, tajemníkovi, starostovi a řediteli MPO, jsou z jejich rozhodnutí vyřizovány věcně příslušným odborem, který současně povede příslušný spis.
5. **Petice a stížnosti adresované radě města nebo zastupitelstvu města** (včetně těchto dokumentů adresovaných jednotlivým zastupitelům) a doručené osobně, prostřednictvím podatelny, včetně elektronické podatelny, jsou v souladu s jednacími řády těchto orgánů **předkládány odboru legislativnímu a právnímu**, který je bezodkladně předá dle obsahu věcně příslušnému odboru Magistrátu města Ostravy, aby zajistil podklady a projednání v radě města nebo zastupitelstvu města. V případě, že petice nebo stížnosti budou adresovány jen některým zastupitelům, vyřizující odbor bude informovat o způsobu vyřízení buď zastupitelstvo města nebo vybrané zastupitele, a to podle závažnosti obsahu petice nebo stížnosti.

Městské obvody postupují u peticí a stížností adresovaných radě městského obvodu nebo zastupitelstvu městského obvodu dle svých obvyklých zvyklostí.

6. Veškeré **petice a stížnosti** podle těchto Pravidel je příjemce povinen nejpozději **následující pracovní den po jejich doručení předat k zaevidování v centrální evidenci.**
7. Věcně příslušný odbor je povinen v centrální evidenci doložit změny týkající se doručených peticí a stížností, a to
 - oznámení o přidělení vyřízení jinému odboru,
 - postoupení dokumentu jinému subjektu nebo správnímu orgánu,
 - prodloužení lhůty pro vyřízení (včetně odůvodnění),
 - způsob vypořádání (včetně vyhodnocení, zda se jedná o důvodnou/částečně důvodnou/nedůvodnou stížnost nebo petici),
 - vypořádání anonymní stížnosti,
 - vypořádání opakující se stížnosti,
 - informaci o změně postupu při vyřizování peticí,
 - odložení stížnosti (včetně odůvodnění),

vždy ve lhůtě do **2 pracovních dnů** od odeslání příslušného dokumentu, případně od zaevidování dané skutečnosti v příslušném spise (pokud dokument není odeslán).

V. Závěrečná a zrušovací ustanovení

1. Tato Pravidla byla schválena usnesením rady města č. 06348/RM2226/90 ze dne 21.01.2025.
2. Zrušují se Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a peticí statutárního města Ostravy, schválená radou města usnesením č. 9094/RM1014/118 ze dne 21.01.2014.
3. Nedílnou součástí těchto Pravidel jsou přílohy *Stížnost podaná osobně stěžovatelem* (Příloha č. 1), *Záznam z ústního podání stížnosti* (Příloha č. 2).
4. Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem 01.02.2025.

Přílohy:

1. Stížnost podaná osobně stěžovatelem
2. Záznam o ústním podání stížnosti

Zpracoval: odbor interního auditu a kontroly

Č.j.:
Sp. zn.:

Datum:

Stížnost podaná osobně stěžovatelem

(vyplní osoba, která stížnost podává)

Jméno Příjmení Titul

adresa trvalého bydliště

další kontaktní údaje (doručovací adresa, ID datové schránky, e-mail)

Text podávané stížnosti:

Stěžovatel požaduje, aby jeho jméno nebylo v souvislosti se šetřením stížnosti uváděno: ANO / NE

V Ostravě dne

.....
podpis osoby, která stížnost podává

Zde poskytnuté osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, a souvisejících právních předpisů (dále jen GDPR) správcem SMO – Magistrátem města Ostravy za účelem řešení stížnosti (podání stížnosti; námitce nebo připomínky k projednávanému; podnětu k pořízení aj.).
Informace o zpracování osobních údajů naleznete zde: <https://gdpr.ostrava.cz/>.

Č.j.:
Sp. zn.:

Datum:

Záznam z ústního podání stížnosti

Dne se dostavil na (odbor, apod.)

(jméno a adresa, případně kontaktní adresa, e-mailová adresa, ID datové schránky, na kterou bude stěžovateli zaslána odpověď. Dostaví-li se zástupce právnické osoby, uvede se i její IČ a k záznamu se přiloží plná moc).

a uvádí:

(Zaznamenat výpověď osoby – uvést konkrétní údaje, proti komu nebo čemu stížnost směřuje, sdělení stěžovateli, či poučení o dalším postupu, akceptace či odmítnutí apod.).

Souhlas stěžovatele se záznamem:

Stěžovatel požaduje, aby jeho jméno nebylo v souvislosti se šetřením stížnosti uváděno: ANO / NE

.....
podpis osoby, která stížnost podává

Zaznamenal:

Jméno a příjmení, podpis

Telefon

E-mail

Záznamu přítomny další osoby: jméno, příjmení, podpis

Zde poskytnuté osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, a souvisejících právních předpisů (dále jen GDPR) správcem SMO – Magistrátem města Ostravy za účelem řešení stížnosti (podání stížnosti; námitce nebo připomínka k projednávanému; podnětu k pořízení aj.). Informace o zpracování osobních údajů naleznete zde: <https://gdpr.ostrava.cz/>.