

Směrnice pro přijímání a vyřizování stížností a petic

Schváleno RM dne 05.04.2017 usnesením č. 936/37/38/1/2017

Nabývá účinnosti dne 01.05.2017

SMĚRNICE PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC

Rada města Napajedla vydává v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. m) a § 102 odst. 3 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších právních předpisů (dále jen „zákon o obcích“), tuto směrnici pro vyřizování stížností a petic (dále jen „**Směrnice**“).

ČÁST PRVNÍ

OBECNÁ USTANOVENÍ

Čl. 1

Předmět směrnice

1. Tato Směrnice upravuje postup pro podávání, evidování a vyřizování stížností ve smyslu § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „**správní řád**“) a stížností, které nejsou stížnostmi podle správního řádu, a dále petic ve smyslu § 7 a 8 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním ve znění pozdějších předpisů, petic směřujících do oblasti samostatné působnosti řešených dle § 16 odst. 2 písm. f) zákona o obcích.
2. Zkratky
 - CES – centrální evidence stížností
 - CEP – centrální evidence petic
 - Správní řád - zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

ČÁST DRUHÁ

STÍŽNOSTI

Čl. 2

Základní pojmy

1. **Stížností** je podání fyzické nebo právnické osoby (dále jen „**stěžovatel**“), kterým se domáhá ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů, protože došlo k jejich porušení nebo ohrožení činností nebo nečinností orgánů veřejné správy, upozorňuje na konkrétní nedostatky, zejména porušování právních či jiných předpisů, jejichž odstranění si vyžaduje zásah orgánů veřejné správy. Ze stížnosti musí být zřejmé, kdo ji podává, co obsahuje a přesné uvedení, čeho se stěžovatel domáhá.
2. **Stížností podle § 175 správního řádu** je podání, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu.
3. **Opakovaná stížnost** je podání, kterým stěžovatel vyjadřuje nespokojenost se způsobem vyřízení své předchozí stížnosti, popř. se jinou formou nebo způsobem domáhá téhož cíle, který byl obsahem předchozí stížnosti.

4. **Důvodnou stížností** je taková stížnost, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že správní orgán, kterého se stížnost týká, použil nesprávný postup nebo bylo prokázáno nevhodné chování úřední osoby.
5. **Anonymní stížností** je stížnost, jež neobsahuje základní identifikační údaje o osobě, která ji podává, tj. jméno, příjmení nebo adresu pro doručení, popř. stížnost, u níž je v průběhu šetření zjištěno, že identifikační údaje osoby, která ji podala, jsou smyšlené.
6. **Za stížnost se nepovažují podání** v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, podnětem k zahájení správního řízení, podáním v probíhajícím správním řízení, případně řádným či mimořádným opravným prostředkem ve správním řízení.
7. **Související dokumenty:**
 - usnesení předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.,
 - zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
 - zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů,
 - zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním,
 - zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Čl. 3 **Obecné zásady**

1. Stížnost může podat každá fyzická či právnická osoba.
2. Podání v souladu s ust. § 175 odst. 1 správního řádu je klasifikováno jako stížnost pouze tehdy, pokud se týká nevhodného chování úředních osob nebo je zaměřeno proti postupu správního orgánu.
3. Stížnosti, jejichž obsahem bude nespokojenost s chováním úřední osoby či s postupem správního orgánu, avšak nebudou podány dotčenou osobou ve smyslu ust. § 2 odst. 3 správního řádu, popř. se bude jednat o anonymní stížnosti, nelze v režimu ustanovení § 175 správního řádu řešit.
4. Ostatní podání právnických nebo fyzických osob, označená jako stížnost, jsou klasifikována jako podnět a mimo kategorii stížností je vyřizují příslušné odbory Městského úřadu Napajedla. Odbory městského úřadu vedou o každém takovém podnětu samostatný spis. Pokud zjistí, že se jedná o podnět, který má charakter oznámení přestupku nebo jiného správního deliktu, zabezpečí, aby bylo v předmětné záležitosti zahájeno příslušné správní řízení.
5. Pokud podnět nebude mít charakter přestupku nebo jiného správního deliktu, vedoucí příslušného odboru zabezpečí, aby byl vyřízen do 30 dnů ode dne podání. V této lhůtě oznámí písemně tomu, kdo podání podal, jak byl jeho podnět vyřízen.

6. Stížnost je vždy nutné posuzovat podle obsahu. V režimu stížností nelze vyřizovat:
 - podání, která jsou svým obsahem žádostmi k zahájení správního řízení, popř. podnětem k zahájení správního řízení z moci úřední,
 - žádosti o uplatnění opatření proti nečinnosti správního orgánu,
 - námitky, vyjádření a připomínky občanů podané dle zvláštních předpisů,
 - podněty k provedení dozoru nad vydáváním a obsahem nařízení obcí a usnesení, rozhodnutí a jiných opatření orgánů obcí v přenesené působnosti dle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů,
 - stížnosti podané ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů,
 - petice občanů.
7. V případě pochybností, zda se jedná o stížnost, rozhodne o způsobu vyřízení tajemník.
8. Pokud je podání právnických nebo fyzických osob označené jako stížnost adresováno zastupitelstvu či radě města, starostovi města, místostarostovi města a spadá do kategorie podání vyřizovaných mimo kategorii stížností, pak je vyřizováno starostou nebo místostarostou v souladu s odst. 4 a 5 tohoto článku. Dle charakteru podání může starosta nebo místostarosta vyžadovat po věcně příslušných odborech městského úřadu řešení daného problému a písemné stanovisko.
9. V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve ho věcně příslušný odbor k upřesnění stížnosti. Ve výzvě stanoví lhůtu, ve které je nutné stížnost upřesnit, s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez prošetření odložena. Odložení se zdůvodněním bude poznamenáno ve spise.
10. V případě, že stěžovatel stížnost ve lhůtě upřesní, začíná běžet lhůta pro vyřízení stížnosti ode dne doručení upřesňujícího podání na Městský úřad Napajedla, popř. ode dne, kdy byla stížnost osobně na městském úřadě upřesněna.
11. Opakované podání téhož stěžovatele ve věci, které již bylo šetřeno a vyhodnoceno, a které při dalším podání není doplněno o nové skutečnosti nebo konkrétní informace zakládající důvod pro přijetí opatření, nebude znovu prošetřováno a odloží se. Informace o odložení písemně sdělí stěžovateli odbor, který podání vyřizuje, a to pouze po prvním opakovaném podání. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, podání se pouze přiloží k původnímu spisu.
12. Pokud bude při prošetřování podání zjištěno, že ve věci probíhá soudní, správní, případně jiné řízení, bude podání zaevidováno, ale jeho šetření bude odloženo. Stěžovateli bude tato skutečnost písemně sdělena odborem, který podání vyřizuje.
13. Anonymní podání jsou šetřena pouze v případech, jsou-li adresná, konkrétní a z obsahu lze vyhodnotit, proti čemu směřují. Na jejich šetření se vztahují postupy uvedené v této směrnici s tím, že vzhledem k anonymitě stěžovatele příslušné odbory výsledek šetření pouze založí do spisu.
14. Podání, které obsahuje hanlivé a urážlivé výroky a slovní obraty, kterými zesměšňuje či jinak napadá důstojnost osob, proti kterým směřuje, či obsahuje pomlouvačné výroky, bude po vyhodnocení zpravidla odloženo, případně postoupeno příslušným orgánům

(orgány činné v trestním řízení, jiný správní orgán apod.). O této skutečnosti bude podatel písemně informován.

15. Při vyřizování hromadných podání, není-li v podání určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je v podání uvedena na prvním místě.
16. Nepatří-li řešení podání do kompetence města, postoupí je příslušný odbor do 7 dnů od doručení příslušnému orgánu a písemně o tom vyrozumí podatele.

Čl. 4 **Přijímání stížností**

1. Písemnou stížnost je možné podat na podatelnu Městského úřadu Napajedla v pracovní dny ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence (pošta). Stížnosti přijímají rovněž všechny odbory městského úřadu a následně vyřizují jen ty, které jim budou předány k vyřízení.
2. Stížnost v elektronické podobě je možné podat zasláním na elektronickou adresu Městského úřadu Napajedla - podatelna@napajedla.cz nebo do datové schránky (rmzbcnk).

Stížnosti zasláné prostřednictvím elektronické pošty podepsané zaručeným elektronickým podpisem a stížnosti bez zaručeného elektronického podpisu, ale se všemi potřebnými údaji o stěžovateli, se vyřizují stejným způsobem, jako stížnosti podané v listinné podobě. Odpovědi na tyto stížnosti lze zaslat elektronicky.

Stížnosti bez zaručeného elektronického podpisu, u nichž bude chybět jméno, příjmení nebo adresa stěžovatele, budou považovány za anonymní, pokud stěžovatel na výzvu nedoplní chybějící údaje.

3. Vedle písemné formy se přijímají i ústně podané stížnosti. Každý zaměstnanec úřadu je povinen, pokud se na něho obrátí občan, přijmout ústně podanou stížnost, provést o ní písemný úřední záznam, a to každý pracovní den. U stížností podaných ústně je nutno zvážit, zda je nelze vyřídit operativně na příslušném odboru a o stavu věci stěžovatele informovat bez sepsání záznamu o stížnosti. U věcí, které nelze vyřídit ihned, je nutné sepsat o obsahu stížnosti záznam, který se předloží stěžovateli k podpisu. Stěžovateli se předá stejnopis záznamu. Jestliže vyřízení stížnosti náleží do působnosti jiného orgánu, je nutno sepsat záznam pouze tehdy, pokud stěžovatel i po vysvětlení na tomto úkonu trvá. Závazný tiskopis záznamu je stanoven v příloze č. 1 těchto pravidel.
4. Stížnosti podávané telefonicky se vyřizují dle povahy věci buď vysvětlením, nebo se stěžovateli sdělí, aby stížnost sepsal písemně a tuto předal nebo zaslal příslušnému orgánu nebo organizaci, popř. ji podal osobně.
5. Pokud bude v průběhu šetření stížnost ze strany stěžovatele doplňována, je pro počítání lhůty pro vyřízení stížnosti rozhodující datum doručení původní stížnosti na Městský úřad Napajedla.

Čl. 5 Evidence stížností

1. Stížnosti proti postupu správního orgánu a stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob eviduje centrální evidence stížností (dále jen „CES“) na oddělení tajemníka Městského úřadu Napajedla.
2. Evidence stížností obsahuje zejména:
 - pořadové číslo stížnosti,
 - datum podání stížnosti
 - spisovou značku, pod kterou je stížnost vedena,
 - jméno, příjmení a adresu osoby, která stížnost podala (u stížnosti podané právnickou osobou, jméno a příjmení osoby, která stížnost za právnickou osobu podává, vč. názvu a sídla právnické osoby),
 - označení subjektu, proti kterému stížnost směřuje, nebo jehož se týká,
 - předmět stížnosti,
 - údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část postoupena k vyřízení,
 - kdy a komu byla stížnost v rámci městského úřadu předána k vyřízení,
 - vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
 - způsob vyřízení stížnosti,
 - opatření ke zjednání nápravy, pokud byla stanovena,
 - datum vyřízení stížnosti,
 - datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
 - informaci, zda se stížnost týká samostatné nebo přenesené působnosti obce.
3. Věcně příslušné odbory jsou povinny předat všechny přijaté stížnosti do 3 pracovních dnů od jejich podání (čl. 4 odst. 3) k zaevidování na podatelnu městského úřadu. Po zaevidování v CES je stížnost označena pořadovým číslem CES a do 3 pracovních dnů od jejího doručení je postoupena věcně příslušnému odboru k vyřízení.
4. Po vyřízení stížnosti příslušný odbor předá celý spis do CES do 15 dnů od vyřízení. V případě, že do té doby nebudou k dispozici doklady o doručení odesílaných písemností, předá je následně individuálně po jejich obdržení. Do CES předávají vždy originály všech písemností vztahující se k vyřizované stížnosti. V případě, kdy se postupuje originál stížnosti k vyřízení jinému orgánu, zůstává ve spisu evidovaná kopie této písemnosti.
5. Stížnosti jednou zaevidované v CES lze z této evidence vyřadit pouze v odůvodněných případech, zejména pokud se při vyřizování stížnosti objevily nové skutečnosti, v důsledku kterých nastane možnost prošetřit celou záležitost v jiném režimu. O vyřazení z CES rozhoduje tajemník na základě písemné žádosti věcně příslušného odboru. V žádosti je třeba uvést důvody vyřazení včetně informace o dalším způsobu řešení celé záležitosti. Informace o tom, zda byla stížnost z CES vyřazena či nikoli, je bezodkladně sdělena věcně příslušnému odboru. Pokud k vyřazení stížnosti dojde v průběhu prošetřování stížnosti, je věcně příslušný odbor povinen o tom bezodkladně vyrozumět stěžovatele.
6. Stížnosti, z jejichž obsahu je zřejmé, že byly zaslány Městskému úřadu Napajedla pouze na vědomí, se v CES neevidují a pouze se předají věcně příslušnému odboru k případnému využití v další činnosti.

Čl. 6

Potvrzení příjmu stížností

1. Odbor věcně příslušný k vyřízení stížnosti potvrdí stěžovateli její příjem do 7 dnů od doručení stížnosti na Městský úřad Napajedla. Příjem není třeba potvrzovat:
 - u stížností podaných ústně,
 - u stížností doručených osobně na Městský úřad Napajedla,
 - v případě, že stížnost bude vyřízena do 15 dnů od jejího doručení na Městský úřad Napajedla,
 - v případě stížností zaslaných přes elektronickou podatelnu nebo do datové schránky města Napajedla,
 - pokud jsou na Městský úřad Napajedla postoupeny jiným orgánem, a to v případě, kdy je zřejmé, že stěžovatel byl o postoupení informován postupujícím orgánem.

Čl. 7

Způsob vyřízení stížností

1. Stížnosti proti postupu správního orgánu jsou předány k vyřízení vedoucímu odboru, v jehož působnosti je stížnost vyřizována. Vedoucí odboru odpovídá za správné a včasné prošetření a vyřízení stížnosti.
2. Při šetření stížnosti vedoucí odboru dbá na to, aby:
 - stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech v návaznosti na platné právní předpisy, bez průtahů, hospodárně, přičemž musí být přezkoumány všechny skutečnosti ve stížnosti uváděné,
 - bylo zabezpečeno hlubší přezkoumání příčin vzniku důvodných a částečně důvodných stížností, za účelem řešení a odstranění příčin jejich vzniku,
 - ve výsledku šetření byla uvedena odpověď na všechny kritizované jevy, a aby byla potvrzena nebo vyvrácena jejich důvodnost s odvoláním na citaci právních norem, které potvrzují nebo vyvracejí jednotlivé kritizované nedostatky,
 - u důvodných a částečně důvodných stížností byla stanovena důsledná nápravná opatření k řešení a odstranění kritizovaných jevů.
3. Je-li to nezbytné k objektivnímu prošetření stížnosti, provede vedoucí odboru vyřizující stížnost místní šetření. Při vyhotovení zápisu z místního šetření za účasti stěžovatele je nutno uvést do závěru jeho stanovisko k výsledkům šetření i ke stanoveným opatřením. Rovněž je nutno uvést, že zápis byl předán přítomným, popř. že stěžovatel odmítl zápis podepsat nebo převzít, a dále zabezpečit podpisy všech účastníků místního šetření.
4. Ve vyřízení stížnosti se konstatuje, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění je nutno vysvětlit, které důkazy byly provedeny při hodnocení stížnosti. O vyřízení stížnosti se nerozhoduje správním rozhodnutím. Vyřízení stížnosti se doručuje stěžovateli do vlastních rukou.
5. Byla-li stížnost shledána jako důvodná nebo částečně důvodná, jsou bezodkladně učiněna opatření k nápravě, která se uvedou do daného správního spisu.
6. Stížnost musí být vyřízena (odesláno vyrozumění o vyřízení stěžovateli) nejdéle do 60 dnů ode dne, kdy byla stížnost Městskému úřadu Napajedla, jakožto orgánu

příslušnému k jejímu vyřízení, doručena. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a stěžovatel musí být o tomto prodloužení i se zdůvodněním písemně vyrozuměn. Stanovená lhůta je dodržena, pokud bude stejnopis písemného vyhotovení odpovědi na stížnost předán v uvedené lhůtě k poštovní přepravě.

7. Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob jsou předány k vyřízení tajemníkovi Městského úřadu Napajedla. Stížnosti proti nevhodnému chování strážníků Městské policie Napajedla vyřizuje starosta.
8. Oddělení tajemníka prošetřuje a vyřizuje stížnosti určené starostovi, zejména stížnosti na činnost jednotlivých odborů a stížnosti na způsob vyřízení stížnosti příslušným odborem.
9. Pro doručování písemností se obdobně použijí ustanovení ust. § 19 - § 24 správního řádu. Pro počítání lhůt se obdobně použije ust. § 40 správního řádu.

Čl. 8 **Výroční zpráva**

CES zpracovává na základě vedené evidence stížností výroční zprávu města Napajedla o vyřizování stížností v uplynulém kalendářním roce. Výroční zpráva o vyřizování stížností za uplynulý kalendářní rok musí být zpracována a předložena na vědomí Radě města Napajedla nejpozději do 31. března následujícího kalendářního roku.

ČÁST TŘETÍ

PETICE

Čl. 9 **Petice**

1. Petice je písemné podání obsahující žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu.
2. Petice musí být písemná a musí obsahovat jméno, příjmení, datum narození a bydliště toho, kdo ji podává; jestliže petici podává petiční výbor, musí petice obsahovat jméno, příjmení, datum narození a bydliště všech členů petičního výboru, jméno, příjmení a bydliště člena výboru, který je oprávněn za výbor vystupovat.
3. Podání, byť označené jako petice, které nespĺňuje formální náležitosti petice podle citovaného zákona (§ 4 odst. 1 a 2, § 5 odst. 1), bude považováno za stížnost, případně návrh nebo podnět, a takto bude i vyřízeno v souladu s částí druhou této směrnice.
4. Podávání a vyřizování petic je upraveno zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Tato část směrnice upravuje ve smyslu § 7 citovaného zákona způsob přijímání, projednávání a vyřizování petic adresovaných orgánům města Napajedla do oblasti výkonu přenesené působnosti.

Čl. 10 Přijímání peticí a jejich evidence

1. Petici mohou podat:
 - fyzické osoby,
 - právnické osoby,
 - petiční výbor.
2. Právnické osoby mohou podat petici jen tehdy, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.
3. Petiční výbor může být vytvořen k sestavení petice, opatření podpisů osob pod ni, doručení petice orgánům města Napajedla a k jednání s nimi. Petiční výbor není právnickou osobou. Členové petičního výboru jsou povinni určit osobu starší 18 let, která je bude zastupovat ve styku s orgány města Napajedla.
4. Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv osob pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení, nebo k rozněcování nenávisli a nesnášenlivosti z těchto důvodů anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti.
5. V případě, že jsou k petici přiloženy podpisové archy, musí být na nich uvedena jména, příjmení, datum narození, bydliště a podpisy osob, kteří petici podporují. 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, datum narození a bydliště toho, kdo petici sestavil, příp. jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.
6. Petici je nutno předložit v originálním znění, příp. v ověřené kopii. Petice, která nebude obsahovat výše uvedené náležitosti, resp. bude předložena pouze v neověřené kopii, bude vyřizována podle obsahu buď jako stížnost, nebo jako běžné podání.
7. Petici je možné podat na podatelně Městského úřadu Napajedla v pracovní den ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence (pošta). Petice je opatřena razítkem podatelny a datem podání a je předána do centrální evidence petic.
8. Evidují se všechny podané petice; evidenci peticí vede centrální evidence petic (dále jen „CEP“) na oddělení tajemníka Městského úřadu Napajedla.
9. Přehled petic zaevidovaných v CEP je veden elektronicky a obsahuje:
 - pořadové číslo petice,
 - datum podání petice,
 - spisovou značku, pod kterou je petice vedena,
 - jméno, příjmení a adresu osoby, která petici podala
 - obsah petice,
 - údaj o případném postoupení petice,
 - kdy a komu byla petice v rámci městského úřadu předána k vyřízení,
 - způsob vyřízení petice,
 - opatření ke zjednání nápravy, pokud byla stanovena,
 - datum vyřízení petice,

10. Petice přijímají zásadně všechny orgány městského úřadu Napajedla a všechny jeho odbory. Příjemci petice jsou povinni předat petici CEP k zaevidování nejpozději do pěti dnů po jejím obdržení.

Čl. 11

Projednávání a vyřizování petic

1. Petice projednává a vyřizuje, případně zabezpečuje jejich vyřízení, Rada města Napajedla.
2. Starosta města rozhoduje, který odbor nebo samostatné oddělení městského úřadu připraví podklady pro projednání a vyřízení petice na jednání Rady města Napajedla a zároveň stanoví termín, do kdy je věcně příslušný odbor povinen stanovisko zpracovat a předat Radě města Napajedla. Vedoucí odboru zpracovávajícího stanovisko odpovídá za věcnou správnost tohoto stanoviska. Vyžaduje-li to povaha věci, odbor zpracovávající stanovisko spolupracuje při jeho zpracování s ostatními orgány Městského úřadu Napajedla. Ve stanovisku je nutno uvést, jaké působnosti obce se obsah petice týká.
3. Rada města Napajedla na základě stanoviska předloženého věcně příslušným odborem připraví odpověď osobě, která petici podala. Odpověď podepisuje starosta.
4. Petice musí být vyřízeny ve 30 denní lhůtě od doručení na Městský úřad Napajedla. Stanovená lhůta je dodržena, pokud bude stejnopis písemného vyhotovení odpovědi na petici předán v uvedené lhůtě k poštovní přepravě.
5. Nepatří-li věc do působnosti orgánů městského úřadu Napajedla, musí být petice postoupena do pěti pracovních dnů ode dne jejího podání příslušnému orgánu a ten, kdo petici podal, o tom musí být vyrozuměn.
6. V případě, že městský úřad obdrží petici směřující do oblasti samostatné působnosti, bude postupovat podle § 16 odst. 2 písm. f) nebo g) zákona o obcích v závislosti na tom, zda je k vyřízení petice příslušné zastupitelstvo města, rada města nebo jiný orgán.

Čl. 12

Výroční zpráva

CEP zpracovává na základě vedené evidence petic výroční zprávu města Napajedla o vyřizování petic, která je součástí výroční zprávy o vyřizování stížností a obsahuje obdobné údaje jako výroční zpráva o vyřizování stížností.

ČÁST ČTVRTÁ
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Čl. 13
Mlčenlivost

Všechny osoby, jež přicházejí do styku se stížnostmi a peticemi (zejména je prošetřují a vyřizují), jsou povinny zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech zjištěných v průběhu vyřizování stížností a petic včetně osobních údajů stěžovatele.

Čl. 14
Zrušovací ustanovení

Touto směrnicí se ruší pravidla pro vyřizování stížností a peticí, která byla schválena usnesením Rady města Napajedla č. 166/4/2010 dne 19.04.2010.

Čl. 15
Schválení a účinnost

Tato směrnice byla schválena usnesením Rady města Napajedla č. 936/37/38/1/2017 dne 05.04.2017 a nabývají účinnosti dnem 01.05.2017.

Ing. Irena Brabcová, v. r.
starostka města

Příloha č. 1

Protokol o podání stížnosti
Příloha

Protokol

o podání ústní stížnosti

Údaje osoby, která podává stížnost (**podatel/ka stížnosti**)

.....
PŘÍJMENÍ (NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY) JMÉNO DATUM NAROZENÍ (IČ)

.....
ADRESA VČETNĚ PSČ (TRVALÝ POBYT, SÍDLO)

.....
TELEFON

.....
E-MAIL

Stížnost přijal Městský úřad Napajedla.....
NÁZEV ODBORU, ODDĚLENÍ APOD.

Datum sepsání záznamu (podání stížnosti):

Předmět stížnosti (obsah stížnosti):

Přiložené písemnosti (kopie dokladů):

Podatel(ka) stížnosti svým podpisem potvrzuje správnost výše uvedených údajů.

.....
podpis podatele/ky stížnosti
(v případě telefonické stížnosti se neuvádí)

Záznam sepsal:
PŘÍJMENÍ, JMÉNO, FUNKCE PODPIS