



Pardubice

Statutární město Pardubice
Magistrát města Pardubic

SMĚRNICE Č.16/2016

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PETIC

A POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

Rada města, v souladu s ustanovením § 102 odst. 3 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů (Obecní zřízení), vydává tuto směrnici.

Čl. 1 Stížnosti

1. Útvarem příslušným pro vedení agendy stížností je kancelář tajemníka. Tento útvar koordinuje proces vyřizování stížností a eviduje veškerou dokumentaci týkající se stížností.
2. Za stížnost se pro účely této směrnice považuje podání splňující požadavky dle zvláštního předpisu¹ a další podání, která buď obsahují podnět hodný prošetření, nebo si zasluhují odpovědi.
3. Za stížnost se pro účely této směrnice, bez dotčení odst. 2, považuje každá písemnost jako stížnost označená.
4. Stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě 30 dní, v komplikovaných případech, po domluvě s kanceláří tajemníka, ve lhůtě 60 dní.
5. Stížnosti adresované na konkrétní útvar magistrátu jsou podatelnu na tento útvar předány, podatelna zároveň předá kopii stížnosti do kanceláře tajemníka k zaznamenání do evidence stížností. Pokud je stížnost doručena na odbor, kam věcně nepřísluší, je předána věcně příslušnému odboru v co nejkratším možném termínu. Po vyřízení stížnosti pošle odbor, který stížnost vyřídil, kopii odpovědi do kanceláře tajemníka.
6. Odpovědi na stížnosti adresované na primátora a jeho náměstkyni, tajemníka nebo více útvarům zároveň, koordinuje kancelář tajemníka. Stížnosti adresované radě či zastupitelstvu města předloží kancelář tajemníka těmto orgánům k projednání a po tomto projednání zajistí odpověď stěžovateli. Kancelář tajemníka si v případě potřeby vyžádá od vedoucích odborů a dalších osob, kterých se týká předmět stížnosti, všestrannou součinnost a stanovisko k obsahu

¹ § 175 a násl. zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

stížnosti. Je-li předmětem stížnosti postup úřadu ve správním řízení, vyžádá si stanovisko vedoucího Odboru správních agend. V těchto případech obvykle odpovídá na stížnost adresát.

7. Útvar magistrátu, který pořídí záznam o ústní stížnosti, o telefonické stížnosti anebo pokud je stížnost adresována na konkrétní osobu (případy, kdy podatelna písemnosti neotevřívá), je povinen předat kanceláři tajemníka kopii stížnosti a následně kopii odpovědi.

8. Pokud je podání pisatelem formálně označené jako stížnost fakticky jiným úkonem ve správním řízení², věcně příslušný odbor takové podání vyřídí v souladu se správním řádem a o způsobu vyřízení informuje Kancelář tajemníka.

9. Anonymní stížnosti jsou posuzovány jen v případě, že obsahují informace hodné pozornosti. V opačném případě zašle vyřizující útvar anonymní stížnost do centrální evidence kanceláře tajemníka a dále ji neprošetřuje. Za anonymní stížnost se považuje písemná stížnost nepodepsaná a e-mail neopatřený identifikačními znaky pisatele.

10. Kancelář tajemníka v každém jednotlivém případě zcela či částečně oprávněné stížnosti vyhodnocuje příčiny závadného jednání či stavu, které je předmětem stížnosti, a dává tajemníkovi magistrátu doporučení na opatření vedoucí k nápravě a neopakování závadného jednání či stavu.

Čl. 2

Petice

1. Pro stanovení příslušnosti k vyřizování petic, jakož i pro vlastní postup při jejich vyřizování se použije čl. 1., odst. 5, 6 této směrnice obdobně.

2. Lhůta pro vyjádření k petici je vždy 30 dní.

Čl. 3

Poskytování informací

1. Magistrát poskytuje žadateli na základě jeho žádosti nebo zveřejněním informace, které jsou magistrátu dostupné v rámci jeho činnosti, vztahují se k jeho působnosti a nepřekračují rozsah jeho pravomocí. Při tom postupuje v souladu s příslušnými právními předpisy.³ V dalších odstavcích tohoto článku je upraven postup magistrátu při aplikaci zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“).

2. Agendu poskytování informací dle Zákona koordinuje a metodicky vede kancelář tajemníka. V případě žádosti o informace, týkající se působnosti více odborů magistrátu, koordinuje vyřízení žádosti kancelář tajemníka. V případě žádosti o informace, týkající se primárně působnosti členů rady města, koordinuje vyřízení žádosti kancelář primátora.

² Např. odpor proti příkazu, odvolání, podnět k přezkumu rozhodnutí apod.

³ zejména poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím; nahlížení do spisu dle § 38 správního řádu; nahlížení dle stavebního zákona; poskytování informací podle zákona č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, dle zákona o zadávání veřejných zakázek aj.

3. K vyřízení žádosti o poskytnutí informace podle Zákona, jakož i všech souvisejících úkonů⁴ je funkčně příslušný odbor, do jehož věcné působnosti obsah požadované informace spadá. Pokud je žádost doručena odboru, který není k vyřízení žádosti věcně příslušný, postoupí tento odbor žádost odboru věcně příslušnému.

4. Do 15 dnů od poskytnutí informace na žádost zveřejní vyřizující odbor poskytnutou informaci (či pouze doprovodnou informaci)⁵ na webu města, a to v otevřeném a strojově čitelném formátu.⁶ Poskytnutá informace je vždy zveřejněna bez osobních údajů žadatele, popř. dalších osobních údajů.

5. Za webovou archivaci veškerých informací, prokazujících plnění informačních povinností dle Zákona, odpovídá odbor informačních technologií.

6. Stanovuje se následující sazebník úhrad:

- a) kopírování nebo tisk na formát A 4: 2 Kč/černobílá strana, 5 Kč/barevná strana
- b) kopírování nebo tisk na formát A 3: 4 Kč/černobílá strana, 10 Kč/barevná strana
- c) skenování: 1 Kč/strana
- d) datový nosič CD, DVD: 20 Kč/ks
- e) mimořádně rozsáhlé vyhledávání informací: 200 Kč/ hodina práce jednoho zaměstnance

Poštovné, je-li informace zasílána poštou, se účtuje dle sazebníku poštovních služeb; balné se neúčtuje.

Náklady spojené s poskytnutím informací se neúčtují, pokud nepřesáhnou částku 100,- Kč; pokud však budou obdobné informace tímž žadatelem požadovány opakovaně (a to i v režimu jiných právních předpisů než Zákona), bude požadována úhrada, i když náklady na poskytnutí informace nepřesáhnou částku 100,- Kč.

7. Každý příslušný odbor vede vlastní evidenci o žádostech o poskytnutí informace s údaji, které vyžaduje zákon⁷.

8. Výroční zprávu o poskytování informací⁸ a splnění informační povinnosti⁹ zajišťuje kancelář tajemníka, odbory 1 x ročně na základě výzvy kanceláře tajemníka předají své evidence žádostí za účelem sestavení Výroční zprávy. Odbory odpovídají za aktuálnost povinně zveřejňovaných informací v rámci své působnosti.

⁴ Např. výzva k upřesnění žádosti; odložení žádosti; rozhodnutí o odmítnutí žádosti; oznámení o požadované výši úhrady; vyřízení stížnosti podle § 16a Zákona; předání podaného odvolání (spolu se spisovou dokumentací a stanoviskem magistrátu) krajskému úřadu aj.

⁵ Ve specifických případech, kdy je zjevné, že poskytnutá informace není určena široké veřejnosti

⁶ Otevřeným formátem se rozumí formát datového souboru, který není závislý na konkrétním technickém a programovém vybavení a je zpřístupněn veřejnosti bez jakéhokoli omezení, které by znemožňovalo využití informací obsažených v datovém souboru. Strojově čitelným formátem se rozumí formát datového souboru s takovou strukturou, která umožňuje programovému vybavení snadno nalézt, rozpoznat a získat z tohoto datového souboru konkrétní informace, včetně jednotlivých údajů a jejich vnitřní struktury.

⁷ § 14 odst. 6 a § 18 odst. 1 Zákona

⁸ § 18 a § 5 odst. 1 písm. g) Zákona

⁹ § 5 odst. 1 Zákona

9. Odvolání proti rozhodnutí městského obvodu o odmítnutí žádosti¹⁰, jakož i stížnost na postup městského obvodu při vyřizování žádosti o informace¹¹ vyřizuje kancelář tajemníka.

Čl. 4 **Závěrečná ustanovení**

1. Ruší se směrnice č. 16/2012.
2. Tato směrnice nabude účinnosti dnem 1. ledna 2017.

Ing. Martin Charvát
primátor města

¹⁰ dle § 16 Zákona

¹¹ dle § 16a Zákona