

P R A V I D L A
pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných
orgánům hlavního města Prahy

Rada hlavního města Prahy se usnesla podle § 68 odst. 2) písm. e) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, vydat tato Pravidla:

Část I.

Základní ustanovení

Článek 1

Obecná ustanovení

(1) Tato Pravidla stanoví postup při podávání, přijímání, evidenci a vyřizování petic stížností a jiných podání (dále jen „podání“) podaných orgánům hlavního města Prahy nebo jejich členům.

(2) Náležitosti petice a postup při vyřizování petice upravuje čl. 18 Listiny základních práv a svobod a zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Adresát vyhodnotí, zda se petice týká výkonu přenesené nebo samostatné působnosti hlavního města Prahy, a stanoví způsob jejího vyřízení. Je-li petice podepsána nejméně 1000 občany hlavního města Prahy, postupuje adresát podle ustanovení § 7 písm. c) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze.

(3) Stížností se pro účely těchto Pravidel rozumí podání fyzické nebo právnické osoby, které souvisí s občanskoprávními, obchodněprávními nebo pracovněprávními úkony prováděnými orgány hlavního města Prahy, pokud v těchto Pravidlech není uvedeno jinak. Anonymní stížností je podání, které není podepsané ani neobsahuje žádné údaje o stěžovateli, nebo které obsahuje údaje o stěžovateli, jejichž pravdivost nelze ověřit.

(4) Za stížnost podle odstavce 3 se nepovažuje:

- a) podání, které nesměřuje proti činnosti orgánu hlavního města Prahy, jeho člena nebo proti zaměstnanci hlavního města Prahy,
- b) podání upozorňující výhradně na rozpor právního předpisu hlavního města Prahy, usnesení Zastupitelstva hlavního města Prahy (dále jen „Zastupitelstvo“), Rady hlavního města Prahy (dále jen „Rada“) nebo jiného rozhodnutí nebo opatření orgánů hlavního města Prahy se zákony nebo jinými právními předpisy.

(5) Tato Pravidla se nevztahují na vyřizování stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, a podle § 261 zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, s výjimkou ustanovení o evidenci podání.

(6) Pokud podání směřuje proti rozhodnutí orgánu hlavního města Prahy jako odvolacího správního orgánu, vyzoomí adresát písemně stěžovatele o možnosti napadnout toto rozhodnutí správní žalobou, včetně uvedení zákonem stanovených lhůt pro podání této žaloby.

(7) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, proti stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost, s výjimkou případů, kdy je důvodné podezření, že podáním stížnosti byl spáchán trestný čin nebo správní delikt.

Článek 2

Podávání stížností

(1) Stížnost může být podána písemně, elektronickou poštou, prostřednictvím datové schránky, telefonicky nebo ústně.

(2) Pokud nebyla telefonicky nebo ústně podaná stížnost vyřízena ihned v rámci rozhovoru se stěžovatelem, nebo nebylo se stěžovatelem dohodnuto jinak, provede adresát úřední záznam o podání stížnosti. S úředním záznamem se dále nakládá podle těchto Pravidel jako s podáním obsahujícím stížnost.

(3) U obsahově závažné stížnosti podané telefonicky nebo elektronickou poštou nebo prostřednictvím cizí datové schránky a neopatřené zaručeným elektronickým podpisem může adresát nebo odbor kontrolních činností provést úkony k ověření totožnosti stěžovatele, včetně výzvy, aby stěžovatel podání ve stanovené lhůtě potvrdil svým vlastnoručním podpisem. Nejistí-li se totožnost stěžovatele nebo nepotvrdí-li stěžovatel ve stanovené lhůtě podání svým vlastnoručním podpisem, bude stížnost vyřizována jako anonymní.

Část II.

Přijímání a vyřizování podání adresovaných primátorovi hlavního města Prahy, náměstkovi primátora, Zastupitelstvu, výboru Zastupitelstva, Radě, komisi Rady nebo členovi těchto orgánů

Článek 3

(1) Podání adresované primátorovi hlavního města Prahy (dále jen „primátor“) přijímá sekretariát primátora a eviduje oddělení volených orgánů odboru „Kancelář primátora“ (dále jen „oddělení volených orgánů“). O způsobu vyřízení podání rozhoduje primátor.

(2) Podání adresované náměstkovi primátora nebo členovi Rady přijímá a eviduje sekretariát adresáta. O způsobu vyřízení podání rozhoduje adresát.

(3) Podání adresované Radě přijímá a eviduje oddělení volených orgánů a předloží je Radě na její nejbližší schůzi. Rada rozhodne o způsobu vyřízení podání. Kopie vyřízení podání se předává bez zbytečného odkladu oddělení volených orgánů, které o vyřízení podání informuje Radu na její nejbližší schůzi.

(4) Podání adresovaná Zastupitelstvu přijímá a eviduje oddělení volených orgánů a předkládá je Radě na nejbližším zasedání, které se uskuteční po datu doručení k informaci a kontrolnímu výboru Zastupitelstva. Přešetření podání adresovaných Zastupitelstvu zajišťuje předseda kontrolního výboru Zastupitelstva. Zastupitelstvo je o jemu adresovaných podáních doručených od předchozího zasedání a o způsobu vyřízení informováno předsedou kontrolního výboru Zastupitelstva na každém řádném zasedání.

(5) Podání adresované výboru Zastupitelstva nebo komisi Rady přijímá a eviduje oddělení volených orgánů a bez zbytečného odkladu je předá předsedovi výboru nebo komise. Předseda informuje o podání výbor nebo komisi na jejich nejbližším zasedání a předloží návrh na způsob vyřízení podání. Výbor nebo komise rozhodne o způsobu vyřízení podání.

(6) Podání adresované členovi Zastupitelstva přijímá a eviduje oddělení volených orgánů a bez zbytečného odkladu je předá adresátovi k vyřízení. Pokud je podání doručeno přímo členovi Zastupitelstva, zajistí adresát jeho zaevidování v oddělení volených orgánů. Člen zastupitelstva rozhodne o způsobu vyřízení podání.

(7) Při přijímání a vyřizování podání uvedených v odstavci 1 až 6 se postupuje podle článku 5.

(8) Rozhodne-li primátor, náměstek primátora, člen Rady, Rada, Zastupitelstvo, předseda výboru Zastupitelstva, předseda komise Rady nebo člen Zastupitelstva, že podání jim adresované nebo doručené bude vyřizovat věcně a místně příslušný odbor Magistrátu, předá sekretariát adresáta toto podání bez zbytečného odkladu řediteli příslušného odboru Magistrátu.

(9) V případě, že je orgánu nebo osobě uvedené v odstavci 1 až 6 doručeno nebo předáno podání, k jehož vyřízení není tento adresát příslušný, postoupí podání do pěti pracovních dnů věcně a místně příslušnému adresátovi a vyrozumí o postoupení stěžovatele.

Část III.

Přijímání a vyřizování podání adresovaných Magistrátu

Článek 4

(1) Odbory Magistrátu v rámci své věcné působnosti přijímají, evidují a vyřizují podání, která jim byla doručena nebo jim byla přidělena k vyřízení ředitelem Magistrátu nebo postoupena jiným odborem Magistrátu.

(2) Pokud je podání doručeno odboru Magistrátu, který není věcně příslušný k jeho vyřízení, postoupí je odbor bez zbytečného odkladu, nejdéle do pěti pracovních dnů od doručení, věcně příslušnému odboru. O postoupení podání odbor současně informuje stěžovatele.

(3) Pokud náleží podání do věcné působnosti více odborů Magistrátu, koordinuje vyřízení podání ten odbor Magistrátu, který je věcně příslušný k vyřízení podstatné části podání, případně odbor určený ředitelem Magistrátu nebo odborem kontrolních činností.

(4) Odbor kontrolních činností vyřizuje podání, které nelze postoupit pro povahu věci jinému odboru Magistrátu, podání, které mu předal k vyřízení ředitel Magistrátu, a opakované podání směřující proti činnosti odboru Magistrátu. Vyřízení opakovaného podání konzultuje odbor kontrolních činností s odborem Magistrátu, který vyřizoval původní podání.

(5) Odbory Magistrátu jsou povinny poskytovat odboru kontrolních činností veškeré požadované podklady, písemnosti, informace, stanoviska a vysvětlení vyžádaná v souvislosti s vyřizováním podání podle odstavce 4.

(6) Ředitel odboru Magistrátu nebo jím zmocněný zaměstnanec určí zaměstnance odboru, který zpracuje návrh vyřízení podání, a stanoví mu postup při vyřizování podání.

(7) Podání směřující proti jednání zaměstnance hlavního města Prahy zařazeného do odboru Magistrátu, vyřizuje ředitel odboru, do kterého je zaměstnanec zařazen.

(8) Podání směřující proti jednání ředitele odboru Magistrátu se předkládá řediteli Magistrátu, který rozhodne o způsobu jeho vyřízení.

(9) Podání směřující proti jednání ředitele Magistrátu se předkládá primátorovi, který rozhodne o způsobu jeho vyřízení.

Článek 5

Včasnost, správnost a úplnost vyřízení podání

(1) Ředitel odboru Magistrátu zajišťuje včasné, správné a úplné vyřízení všech podání, která byla odboru Magistrátu doručena, přidělena k vyřízení ředitelem Magistrátu nebo postoupena jiným odborem Magistrátu, včetně evidence těchto podání podle článku 6.

(2) Podání se vyřizuje bez zbytečného odkladu, petice musí být vyřízena do 30 dnů a stížnost do 60 dnů od doručení příslušnému orgánu hlavního města Prahy nebo jeho členovi. Pokud vyřizování stížnosti překročí 30 dnů od jejího doručení, musí být stěžovatel k tomuto dni písemně vyrozuměn o stavu vyřizování stížnosti a o dalším předpokládaném postupu. Pokud nelze stížnost vyřídit ve lhůtě do 60 dnů, rozhodne ředitel odboru Magistrátu o prodloužení lhůty a stěžovatel je písemně informován o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti a o jeho důvodech.

(3) Je-li podání důvodné nebo částečně důvodné, je ředitel odboru Magistrátu povinen zjistit příčiny nedostatků, na které podání upozorňuje. K odstranění nedostatků je povinen přijmout nezbytná opatření k nápravě a kontrolovat jejich plnění. Přijatá opatření k nápravě se zaznamenají ve spisu, stěžovatel se o nich informuje tehdy, pokud o tuto informaci požádá.

(4) U opakovaných důvodných a částečně důvodných podání je ředitel odboru Magistrátu povinen vyvodit vůči odpovědnému zaměstnanci závěry podle platných pracovněprávních předpisů.

(5) Pokud z obsahu podání vyplývají skutečnosti, které nasvědčují možnosti, že byl spáchán trestný čin, postoupí se toto podání orgánům činným v trestním řízení a o postoupení se provede záznam do spisu.

(6) V případě opakovaných nedůvodných podání, kdy předchozí podání byla prokazatelně prošetřena, vyřízena a zodpovězena ve všech bodech a opakovaná podání neobsahují z věcného hlediska žádné nové podstatné skutečnosti, může ředitel odboru Magistrátu rozhodnout o odložení takového podání bez další reakce vůči stěžovateli.

Část IV.

Vedení evidence podání

Článek 6

(1) Odbor kontrolních činností vede centrální evidenci podání evidovaných oddělením volených orgánů, sekretariáty náměstků primátora, sekretariáty členů Rady a odbory Magistrátu.

(2) Centrální evidence podání je přístupná na intranetovém serveru Magistrátu všem zaměstnancům hlavního města Prahy zařazeným do Magistrátu; tito zaměstnanci jsou povinni využívat údaje uváděné v centrální evidenci při vyřizování podání, zejména aby nedocházelo k duplicitním šetřením, popř. k rozdílným odpovědím na podání v téže věci, nebo na více podání jednoho stěžovatele.

(3) Zaměstnanec Magistrátu pověřený vyřízením podání ověří v systému spisové služby, zda nebylo totožné či obdobné podání doručeno současně jinému odboru Magistrátu nebo orgánu hlavního města Prahy nebo členovi tohoto orgánu, a pokud ano, informuje o této skutečnosti odbor kontrolních činností.

(4) Odbor Magistrátu vede dílčí evidenci podání, která mu byla doručena, přidělena k vyřízení ředitelem Magistrátu, postoupena jiným odborem Magistrátu nebo na jejichž vyřízení se odbor podílel. Dílčí evidenci podání vede pověřený zaměstnanec oboru Magistrátu. Tato evidence musí obsahovat datum doručení podání, spisovou značku spisu, označení pisatele, stručný obsah podání, údaje o případném postoupení podání k vyřízení jinému odboru Magistrátu, resp. jinému orgánu nebo právnické osobě, datum a způsob vyřízení.

(5) Zaměstnanec pověřený vedením dílčí evidence podání na odboru Magistrátu vyplní vstupní kartu (Příloha č. 1), včetně základních údajů podle Přehledu číselných kódů užívaných pro evidenci a vyhodnocení hlavních poznatků z vyřizování petic a stížností (Příloha č. 2). Vyplněnou vstupní kartu spolu s kopií podání zašle do pěti pracovních dnů od doručení podání odboru kontrolních činností k zaevidování v centrální evidenci podání. Vstupní kartu vyplňuje a spolu s kopií podání odesílá odboru kontrolních činností ten odbor Magistrátu, který obdržel podání jako první.

(6) Po vyřízení podání vyplní zaměstnanec odboru Magistrátu pověřený vedením dílčí evidence podání vyplní aktualizací kartu (Příloha č. 1), včetně údajů podle Přehledu číselných kódů užívaných pro evidenci a vyhodnocení hlavních poznatků z vyřizování petic a stížností. Vyplněnou aktualizací kartu spolu s kopií vyřízení podání zašle do pěti pracovních dnů od vyřízení podání odboru kontrolních činností k zaevidování v centrální evidenci podání.

(7) Odbory Magistrátu archivují podání, která vyřizovaly, včetně spisového materiálu, a to odděleně od ostatních spisů.

Část V.

Anonymní podání

Článek 7

(1) Anonymní podání se neprošetřují, ale jen se evidují a vyhodnocují. Pouze pokud by z obsahu anonymního podání vyplývaly skutečnosti nasvědčující spáchání trestného činu, postoupí se toto podání orgánům činným v trestním řízení a vyhotoví se záznam do spisu.

(2) Při vyřizování a evidenci anonymního podání, které bylo vyhodnoceno jako důvodné nebo částečně důvodné, se postupuje stejně jako u podání neanonymního, s výjimkou vyrozumění stěžovatele o vyřízení podání.

(3) Směřuje-li anonymní podání proti konkrétnímu zaměstnanci hlavního města Prahy, je o obsahu podání informován jeho nadřízený.

Část VI.

Stížnost na možné korupční jednání

Článek 8

(1) Stížností na možné korupční jednání se pro účely těchto Pravidel rozumí podání upozorňující na jednání orgánu hlavního města Prahy, člena orgánu hlavního města Prahy nebo zaměstnance hlavního města Prahy, u kterého lze mít důvodně za to, že by mohlo naplňovat skutkovou podstatu trestného činu úplatkářství. Za stížnost na možné korupční jednání se vždy považuje podání upozorňující na případ, kdy při rozhodování orgánu hlavního města Prahy vznikly nedůvodné rozdíly oproti rozhodování ve skutkově shodných nebo podobných případech, a podání upozorňující na případ, kdy při obstarávání záležitosti hlavního města Prahy nebylo postupováno s péčí řádného hospodáře.

(2) Je-li odboru Magistrátu doručena stížnost na možné korupční jednání (čl. 1 odst. 7), předá ředitel odboru podání spolu se svým stanoviskem do tří pracovních dnů od doručení podání odboru kontrolních činností, který je bez zbytečného odkladu předá řediteli Magistrátu.

(3) Pokud stížnost neobsahuje konkrétní údaje o možném korupčním jednání, popř. alespoň takové údaje, které by mohly vést k zahájení konkrétního šetření, může ředitel Magistrátu rozhodnout o odložení stížnosti.

(4) V případě opakovaných nedůvodných stížností na možné korupční jednání, které neobsahují nové podstatné skutečnosti, se postupuje podle článku 5 odst. 6.

(5) Pokud šetření stížnosti na možné korupční jednání prokáže, že by mohla být naplněna skutková podstata trestného činu, postoupí ředitel Magistrátu podání, včetně spisového materiálu, orgánům činným v trestním řízení.

(6) Evidenci stížností na možné korupční jednání vede odbor kontrolních činností, a to odděleně od ostatních podání. Současně tento odbor zajišťuje archivaci všech stížností na možné korupční jednání, včetně spisového materiálu, po dobu 5 let.

(7) Odbor kontrolních činností zpracovává pravidelný přehled o stížnostech na možné korupční jednání, včetně způsobu jejich vyřízení pro kontrolní výbor Zastupitelstva.

Část VII.

Závěrečná ustanovení

Článek 9

Kontrolu stavu evidence a úrovně vyřizování podání adresovaných orgánům hlavního města Prahy provádí odbor kontrolních činností. Tím není dotčena povinnost vedoucích zaměstnanců provádět kontrolní činnost jako součást jejich řídicí činnosti.

Článek 10

Zrušují se Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům hlavního města Prahy schválená usnesením Rady hlavního města Prahy č. 2076 ze dne 20.12.2005.

Článek 11

Účinnost

Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem 15. 3. 2013

VSTUPNÍ KARTA (stížnosti a petice)	
Stěžovatel (jméno, adresa):	MHMP (podatelna) došlo dne: Spisová značka spisu: Číslo centrální evidence: (přiděluje OKC MHMP)
Ve věci (stručný obsah):	Lhůty stanovené: ředitelem odboru: ředitelem MHMP: primátorem hl.m.Prahy:
Předmět podání (100-290):	Termín vyřízení:
Druh podání: stížnost 311 jiné podání 312 petice 314 stížnost vyřizovaná podle správního řádu 313	Datum postoupení: Komu postoupeno:
Způsob vyřízení: postoupeno bez sledování 711 postoupeno se sledováním 712 přímo vyřízeno bez šetření 713 přímo vyřízeno se šetřením 714 odloženo 715	Kritika podání předchozího šetření: (opakovaná podání) při vyřizování odborem MHMP 611 při vyřizování odborem na úřadě MČ 612 v zařízeních 613
Vyřizuje odbor:	Vyplnil (jméno):
Ve spolupráci s:	Podpis: Datum:

AKTUALIZAČNÍ KARTA (stížnosti a petice)	
Vyřizuje (odbor, zaměstnanec):	Jméno stěžovatele: Č.j.:
Zdůvodnění žádosti o prodloužení lhůty:	
Žádost o prodloužení lhůty: Schválil: Dne:	Výsledek šetření: důvodná, částečně důvodná 811 nedůvodná 812
Vyřízeno dne:	Přijatá opatření k nápravě: 1011 1012 1013 1014
Vyplnil: Dne:	Příčina kritiky: důvodná: 911,912,913,914,915,916,917, 918 nedůvodná: 921, 922

Přehled číselných kódů užívaných pro evidenci a vyhodnocení hlavních poznatků z vyřizování petic a stížností občanů

100 -290 Předmět podání

300 Druh podání

600 Kritika předchozího vyřízení podání

700 Způsob vyřízení

800 Oprávněnost podání

900 Příčiny kritiky obsažené v podání

1000 Opatření přijatá na základě přešetření podání

100 - 290 Předmět podání

100 Poměry v organizačních složkách a u právnických osob zřízených nebo založených hl.m. Prahou a na městských částech

- 101 Hospodaření s majetkem hl.m. Prahy
- 102 Dodržování rozpočtové kázně a nedostatky při vykazování hospodářských výsledků
- 103 Hospodaření s finančními prostředky hl.m. Prahy
- 104 Zneužití funkce či pracovního zařazení k osobním výhodám (korupční jednání)
- 105 Průtahy a podobný nesprávný postup při vyřizování záležitostí občanů
- 106 Nesprávné chování členů zastupitelstev (hl.m.Prahy a městských částí)
- 107 Nesprávné chování zaměstnanců hl. m. Prahy zařazených do Magistrátu, zaměstnanců právnických osob a organizačních složek zřízených nebo založených hl.m.Prahou, zaměstnanců městských částí zařazených do úřadů městských částí a zaměstnanců organizačních složek a právnických osob zřízených nebo založených městskou částí

110 Nedodržování cen

- 111 Tvorba cen a sazebníků
- 112 Nedodržování cen a poskytovaných služeb

120 Pracovní a mzdové záležitosti

130 Ochrana životního prostředí

- 131 Ochrana ovzduší, ochrana vod
- 132 Hospodaření s odpady
- 133 Nadměrný hluk

140 Ochrana půdního fondu

150 Rozvoj území hl.m. Prahy

- 151 Územní plán hl.m.Prahy
- 152 Stavební řád

160 Reklamace

170 Tržní řád

180 Hospodaření s byty, nebytovými prostory,

- 181 Hospodaření s byty
- 182 Hospodaření s nebytovými prostory
- 183 Úhrada za užívání bytů a nebytových prostor, úhrada služeb spojených s užíváním
- 184 Dodávka tepla a teplé vody
- 185 Opravy a údržba bytového a domovního fondu

190 Majetkoprávní otázky (nabytí a převody majetku)

200 Výběrové řízení

- 201 Obchodní veřejná soutěž
- 202 Veřejná zakázka
- 203 Výběrové řízení

210 Doprava a komunikace

- 211 Komunikace, parkovací zóny, záchytná parkoviště
- 212 Městská hromadná doprava

220 Taxislužba

230 Městská zeleň

- 231 Přírodní rezervace, klidové zóny ve městě

240 Veřejný pořádek

- 241 Znečišťování veřejného prostranství
- 242 Sousedské spory

250 Zdravotnictví

260 Školství

270 Kultura

280 Sociální zabezpečení

- 281 Dávky důchodového zabezpečení
- 282 Dávky sociálního zabezpečení

290 Ostatní předměty podání

300 Druh podání

- 311 Stížnost
- 312 Jiné podání
- 313 Stížnosti vyřizované podle správního řádu
- 314 Petice

600 Kritika předchozího řízení

- 611 Nedostatky při vyřizování stížností a petic odbory Magistrátu
- 612 Nedostatky při vyřizování stížností a petic odbory úřadů městských částí
- 613 Nedostatky při vyřizování stížností a petic v právnických osobách nebo organizačních složkách založených a zřízených hl.m.Prahou a městskými částmi

700 Způsob vyřízení

- 711 Postoupeno bez sledování
- 712 Postoupeno se sledováním
- 713 Vyřízeno přímo bez šetření
- 714 Vyřízeno přímo se šetřením
- 715 Odloženo

800 Oprávněnost stížností a petic

- 811 Oprávněná a částečně oprávněná podání
- 812 Neoprávněná podání

900 Příčiny kritiky

u oprávněných a částečně oprávněných podání

- 911 Porušení právních předpisů
- 912 Porušení obecně závazných vyhlášek hl. m. Prahy nebo nařízení hl. m. Prahy
- 913 Nedodržení nařízení ředitele Magistrátu
- 914 Porušení ostatních vnitřních předpisů hl. m. Prahy
- 915 Nedodržení usnesení rady a zastupitelstva
- 916 Nedostatky v řídicí a kontrolní činnosti
- 917 Průtahy ve vyřizování podání občanů
- 918 Potlačování kritiky

u neoprávněných podání

- 921 Neznalost platných právních předpisů, usnesení příslušných orgánů hl.m.Prahy a městských částí, věcná neinformovanost stěžovatele
- 922 Nesprávný subjektivní postoj stěžovatele

1000 Opatření přijatá k odstranění zjištěných nedostatků –

- 1011 Opatření vůči odpovědným zaměstnancům úřadů
- 1012 Opatření vůči odpovědným zaměstnancům organizací
- 1013 Předáno státnímu zastupitelství
- 1014 Předáno orgánům Policie ČR