



---

**SMĚRNICE Č. 16/2012**

**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 předpisu<sup>1</sup> 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 podatelnou 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 náměstky, 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 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.

---

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

7. Útvar magistrátu, který pořídí záznam o ústní stížnosti, o telefonické stížnosti anebo pokud je stížnost adresována na konkrétní osobu (případy, kdy podatelna písemnosti neotevívá), 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 řízení<sup>2</sup>, 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 pouze takové informace, které jsou mu dostupné v rámci jeho činnosti, vztahují se k jeho působnosti a nepřekračují rozsah jeho pravomocí. Podmínky práva svobodného přístupu k informacím a základní podmínky, za nichž jsou informace poskytovány, upravuje zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“).
2. Povinnost poskytovat informace se netýká dotazů na názory, budoucí rozhodnutí a vytváření nových informací.
3. K vyřízení žádosti o poskytnutí informace podané v souladu se Zákonem je funkčně příslušný odbor, u něž byla žádost podána.
4. Pokud odbor určený podle odst. 3 není k vyřízení žádosti věcně příslušný, postoupí žádost odboru věcně příslušnému.
5. Každý příslušný odbor vede vlastní evidenci o žádostech o poskytnutí informace s údaji, které vyžaduje zákon<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Např. odpor proti příkazu, odvolání, podnět k přezkumu rozhodnutí apod.

<sup>3</sup> § 14 odst. 6 a § 18 odst. 1 Zákona

6. Výroční zprávu o poskytování informací<sup>4</sup> a splnění informační povinnosti<sup>5</sup> 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.

7. Ze žádosti musí být zřejmé, kterému povinnému subjektu je určena, a že se žadatel domáhá poskytnutí informace ve smyslu Zákona. Fyzická osoba uvede v žádosti jméno, příjmení, datum narození, adresu místa trvalého pobytu nebo, není-li přihlášena k trvalému pobytu, adresu bydliště a adresu pro doručování, liší-li se od adresy místa trvalého pobytu nebo bydliště. Právnická osoba uvede název, identifikační číslo, adresu sídla a adresu pro doručování, liší-li se od adresy sídla. Adresou pro doručování se rozumí též elektronická adresa. Nejsou-li ze žádosti zřejmé uvedené náležitosti, vyzve vyřizující odbor žadatele do 7 dnů od podání žádosti, aby žádost doplnil; nevyhoví-li žadatel této výzvě do 30 dnů od doručení výzvy, žádost se odloží.

8. Není-li žádost srozumitelná, není zřejmé, jaká informace je požadována nebo je-li žádost příliš obecná, vyzve vyřizující odbor žadatele do 7 dnů od podání žádosti, aby žádost upřesnil; nevyhoví-li žadatel této výzvě do 30 dnů od doručení výzvy, rozhodne vyřizující odbor o odmítnutí žádosti.

9. Pokud není postupováno podle odst. 7. nebo 8., nebo pokud nejsou naplněny zákonné důvody pro odmítnutí žádosti, vyřizující odbor poskytne požadovanou informaci do 15 dnů ode dne přijetí žádosti. Lhůtu pro poskytnutí informace lze prodloužit ze závažných důvodů, uvedených v § 14 odst. 7 Zákona.

10. Do 15 dnů od poskytnutí informace na žádost zveřejní vyřizující odbor poskytnutou informaci na webu města, a to v PDF souboru, ve formě uvedené v příloze č. 1 této směrnice.

11. Pokud žádost směřuje k poskytnutí již zveřejněné informace podle odst. 10, může vyřizující odbor co nejdříve, nejpozději však do 7 dnů, místo poskytnutí informace sdělit žadateli údaje umožňující vyhledání a získání zveřejněné informace.

12. Za webovou archivaci veškerých informací, prokazujících plnění informačních povinností dle Zákona, odpovídá Odbor informačních technologií.

13. 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) datový nosič CD, DVD 20 Kč/ks
- d) mimořádně rozsáhlé či náročné 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 týměž žadatelem požadovány opakovaně, bude požadována úhrada, i když náklady na poskytnutí informace nepřesáhnou částku 100,- Kč.

---

<sup>4</sup> § 18 a § 5 odst. 1 písm. g) Zákona

<sup>5</sup> § 5 odst. 1 Zákona

Rozhodnutí o úhradě a její výši dle zásad této směrnice je v pravomoci příslušného vedoucího odboru.

14. Další podrobnosti o poskytování informací stanoví Zákon.

15. Agendu poskytování informací dle Zákona koordinuje a metodicky vede Kancelář tajemníka. V případě žádosti o informace, týkající se působnosti více odborů, resp. současně působnosti členů rady města, koordinuje vyřízení žádosti Kancelář primátora, tiskový úsek.

16. Při poskytování informací dle zákona č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí se magistrát řídí tímto zákonem. Ustanovení odst. 3, 4, 5 a 15 (věta druhá) se přitom použijí obdobně.

#### **Čl. 4**

##### **Závěrečná ustanovení**

1. Ruší se směrnice č. 6/2009.

2. Nedílnou součástí této směrnice je příloha č. 1 – vzor uveřejnění informace na webu.

3. Tato směrnice nabude účinnosti dnem 1. listopadu 2012.

---

MUDr. Štěpánka Fraňková  
*primátorka města*

**Dotaz ze dne ..... – č.j.: .....**

.....

**Bez označení tazatele a bez osobních údajů !!!**

**Odpověď**

.....

Uveřejněno dne: .....