

# Vyřizování stížností, připomínek, podnětů a petic občanů

## Základní informace

**Podněty a připomínky a stížnosti jsou podání občana**, skupiny občanů nebo sdružení občanů, jimiž se domáhají ochrany svých práv, chráněných zájmů, případně upozorňují na nedostatky v činnosti orgánů hlavního města Prahy.

Podání občanů adresované Zastupitelstvu hlavního města Prahy a Radě hlavního města Prahy přijímá odbor volených orgánů Magistrátu hl. m. Prahy. Podání občanů adresované primátorovi hlavního města Prahy přijímá odbor „Kancelář primátora“. Podání občanů adresované jednotlivým náměstkům primátora a radním hlavního města Prahy přijímají jejich sekretariáty. Stížnosti na jednání zaměstnanců hlavního města Prahy adresuje občan řediteli Magistrátu hlavního města Prahy nebo řediteli příslušného odboru Magistrátu hlavního města Prahy. Opakované stížnosti nebo v případech, kdy si občan není jistý, kterému orgánu hl. m. Prahy či odboru Magistrátu hl. m. Prahy má stížnost zaslat, může adresovat odboru kontrolních činností, oddělení stížností.

**Petice** jsou žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného nebo společného zájmu. Musí být písemné, a musí pod ní být uvedeno jméno, příjmení a bydliště těch, kdo ji podávají, respektive další náležitosti dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Jestliže podává petici petiční výbor, musí být uvedena jména, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat.

Odbor Magistrátu hlavního města Prahy, respektive orgán hlavního města Prahy, který petici vyřizuje, je povinen tomu, kdo ji podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru, do 30 dnů odpovědět.

## Kdo je oprávněn jednat

fyzická osoba  
právnícká osoba

## Způsob řešení

**Písemné podání** se posílá poštou nebo předává v podatelně MHMP, elektronické podání se posílá na adresu elektronické podatelny [posta@praha.eu](mailto:posta@praha.eu), případně lze podat prostřednictvím Pražského kontaktního centra (Callcentrum) na email [info@praha.eu](mailto:info@praha.eu).

**Ústní podání** po sepsání písemného záznamu u adresáta (na příslušném odboru nebo v sekretariátu) obdrží občan kopii záznamu s potvrzeným převzetím.

## Kde lze řešit

### Magistrát hlavního města Prahy

Odbor kontrolních činností, oddělení stížností  
Odbor služeb, oddělení služeb veřejnosti  
Jungmannova 29, 110 00 Praha 1

### Návštěvní hodiny:

**Pondělí:** 12.00 – 17.00 hod

**Středa:** 8.00 – 11.30, 12.30 – 18.00 hod

### Úřední hodiny podatelny MHMP

Jungmannova 29, 110 00 Praha 1

**Upozornění: Letní provozní doba (3. 7. – 31. 8. 2017):**  
**Po, St: 8.00 – 17.00 hod, Út, Čt, Pá: 8.00 – 16.00 hod**

**Pondělí – čtvrtek:** 8.00 – 18.00 hod

**Pátek:** 8.00 – 16.00 hod  
Mariánské nám. 2, 110 01 Praha 1  
**Pondělí:** 8.00 – 17.00 hod  
**Úterý a čtvrtek:** 8.00 – 16.00 hod  
**Středa:** 8.00 – 18.00 hod  
**Pátek:** 8.00 – 15.00 hod

Na Pankráci 1685/17, 140 00 Praha 4

**Upozornění: Letní provozní doba (3. 7. – 31. 8. 2017):**  
**Po, St: 8.00 – 17.00 hod, Út, Čt, Pá: 8.00 – 15.00 hod**

**Pondělí – čtvrtek:** 8.00 – 18.00 hod  
**Pátek:** 8.00 – 15.00 hod

## Forma podání

písemná stížnost, připomínka nebo podnět - bez formuláře  
ústní stížnost, návrh, připomínka nebo podnět – sepsání písemného záznamu (protokolu) na příslušném odboru nebo v sekretariátech, popř. na odboru kontrolních činností, oddělení stížností nebo na odboru služeb, oddělení služeb veřejnosti  
petice – náležitosti dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním  
e-mail na adresu [elektronické podatelny](#)  
datová schránka – 48ia97h

## Poplatky a lhůty

### Poplatky

správní ani jiné poplatky nejsou stanoveny

### Lhůty

**stížnosti, připomínky a podněty** se řeší ve lhůtě do **60 dnů**  
**petice** se řeší ve lhůtě do **30 dnů**

Ve výjimečných případech může ředitel odboru, který na Magistrátu hlavního města Prahy záležitost vyřizuje, souhlasit s překročením této lhůty a vyzoomět o svém rozhodnutí stěžovatele.

## Formuláře

bez formuláře

## Právní úprava

[Zákon č. 131/2000 Sb.](#), o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů

[Zákon č. 85/1990 Sb.](#), o právu petičním, v platném znění

[Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům hlavního města Prahy](#) – schválená [usnesením Rady hlavního města Prahy č. 1379 ze dne 24. 6. 2019](#)

## Za správnost odpovídá

Odbor kontrolních činností, oddělení stížností