

Vnitřní směrnice . 1/2010

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Obec:	O echov
Adresa:	Zahradní 1, 664 44 O echov
Směrnici zpracoval :	Daniela Binarová
Směrnici schválil :	Josef Brabenec, starosta obce
Datum schválení :	1. 1. 2010
Datum nabytí účinnosti:	1. 1. 2010

Podle ustanovení § 102, odst. 2, písm. n) zákona . 128/2000 Sb., o obcích, stanovuje starosta obce tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

lánek I. **Vymezení pojmů**

- Petice** je podání, kterým se jednotlivec nebo skupina osob obrací na obec O echov nebo jeho orgány (dále jen „obec“) ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu. Právnícké osoby mohou petiční právo vykonávat jen tehdy, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti. Při vyřizování petic se postupuje podle zákona . 85/1990 Sb., o právu petičním, a podle této směrnice.
- Stížnost** je podání, jímž se občanské nebo právnické osoby obracejí na obec ve věci ochrany svých individuálních zájmů. Při vyřizování stížností se postupuje podle této směrnice. Stížnost může být podána i skupinou osob ale musí určit kontaktní osobu pro doručování písemností.

lánek II. **Podávání stížností**

- Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech i oprávněných zájmech.
- Stížnost může podat každá fyzická i právnická osoba.
- Stížnosti dle § 175 správního řádu mohou podat pouze dotčené osoby. Při určení toho, kdo je dotčená osoba se vychází z dikce § 2 odst. 3 správního řádu.
- Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a neurí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě .

lánek III. **Přijímání stížností**

I. Obecná ustanovení

- Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době .
- Stížnost lze podat písemně , v elektronické podobě i ústně .
- Stížnosti podané v písemné formě se přijímají na podatelnu Obecního úřadu O echov.

4. O ústních stížnostech, které není možno vyřídit ihned při jejich podání, vyhotoví pracovník přijímající stížnost datovaný záznam, který stěžovateli předloží k podpisu. Na požádání stěžovatele se mu vydá kopie záznamu. Pracovník, který záznam o stížnosti vyhotovil je povinen bez zbytečného odkladu zabezpečit jeho podání prostřednictvím podatelny Obecního úřadu Občev.

5. Stížnosti podávané telefonicky se vyřizují dle povahy věci bu výsvětlením nebo se stěžovateli sdělí, aby stížnost sepsal písemně a tuto předal nebo zaslal příslušnému orgánu nebo organizaci.

6. Stížnosti zaslané prostřednictvím elektronické podatelny (podatelna@orechovubrna.cz), podepsané zaručeným elektronickým podpisem se vyřizují stejným způsobem, jako stížnosti podané písemně. Odpověď na tyto stížnosti lze zaslat i elektronicky.

U stížností bez zaručeného elektronického podpisu zaslané na emailovou adresu obce (obec@orechovubrna.cz), u nichž je uvedeno jméno, příjmení nebo adresa stěžovatele, je nutno okamžitě osobu uvedenou jako stěžovatele písemně vyzvat, aby svoji stížnost doplnil tak, aby z ní bylo patrné, že skutečně tuto stížnost podal, nebo že jinak se s takovou stížností bude nakládat jako se stížností anonymní.

7. V případě, že ze stížnosti nebude patrné, kdo se stěžovatel domáhá, popřímo jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve ho v tomto příslušný orgán k upřesnění stížnosti. Ve výzvě stanoví příjmením osobou lhůtu, ve které je nutné stížnost upřesnit s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez prošetření odložena. O odložení se uveřejní záznam do spisu.

9. V případě, že stěžovatel stížnost ve lhůtu doplní tak, aby z ní bylo patrné, že ji skutečně podal nebo ji upřesní, začíná ode dne doručení doplněujícího nebo upřesňujícího dopisu, popřímo ode dne, kdy stěžovatel stížnost osobně na Obecním úřadu Občev doplnil nebo upřesnil, běžet 60 denní lhůta dle článku IV. těchto pravidel pro vyřízení stížnosti.

10. Pokud bude v průběhu řešení stížnost ze strany stěžovatele doplňována, je pro počítání lhůty pro vyřízení stížnosti rozhodující datum doručení povodní stížnosti.

11. Stížnost je vždy nutné posuzovat podle obsahu. V režimu stížností nelze vyřizovat:

- podání, která jsou svým obsahem úředními i mimo úředními oprávněnými prostředky proti rozhodnutí správního orgánu
- podání, jež budou na základě svého obsahu řešeny v rámci ochrany práv osob dle správního řádu
- podání k provedení dozoru nad výkonem samostatné nebo přenesené působnosti obcí

12. V případě pochybností, zda se jedná o stížnost, rozhodne o způsobu vyřízení starosta obce Občev.

II. Anonymní stížnosti

1. Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popřímo bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou falešné), se považuje za stížnost anonymní.

2. Anonymní stížnosti se vyřizují, pokud obsahují konkrétní údaje, které nasvědčují tomu, že byl porušen právní předpis nebo došlo k jednání, které odvoduje prošetření stížnosti. O tom, zda se anonymní stížnost bude vyřizovat, rozhodne starosta obce. Anonymní stížnosti spadající do režimu ustanovení § 175 správního řádu se nevyřizují.

III. Opakované stížnosti

1. Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, proví se, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti.

2. V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena žádná nová fakta, jež by bylo nutné prošetřit, bude stížnost bez dalšího prošetření odložena. Informace o odložení se stěžovateli zasílá pouze po první

opakované stížnosti, a to do 10 dn od doručení stížnosti. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k povodnímu spisu.

lánek IV. Vyřizování stížností

I. Společná ustanovení k vyřizování stížností

1. Je-li to nezbytné k objektivnímu prošetření stížnosti, provede zaměstnanec 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.
2. Pokud budou v průběhu šetření stížnosti získávány nové podkladové informace telefonicky, je nutné vždy o tom sepsat záznam do spisu. V záznamu musí být zejména uvedeno, kdy, s kým a v jaké záležitosti byl telefonní hovor veden a jméno, příjmení a podpis zaměstnance, který tento hovor vedl.
3. Stížnosti musí být vyřízeny v 60 denní lhůt od doručení na Obecní úřad obcí. V této lhůt musí být stěžovatel o vyřízení stížnosti vyrozuměn.
4. Lhůtu 60 dn pro vyřízení lze překročit jen v odvodných případech, v případě stížnosti dle § 175 správního řádu lze stanovenou lhůtu překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné k vyřízení stížnosti a to s písemným souhlasem starosty obce, který stanoví konečný termín vyřízení.
5. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností, které jsou z Obecního úřadu obcí odesílány, je třeba zasílat tak, aby byl k dispozici doklad o doručení.

II. Doručování a pojitání lhůt

1. Pro doručování se analogicky použije ustanovení § 19 – 24 správního řádu.
2. Pro pojitání lhůt se analogicky použije § 40 správního řádu.

lánek V. Vyřizování petic

1. Petice musí být v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává. Podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněněn členy výboru v této věci zastupovat (dále jen „petent“).
2. S podáním, které je označeno jako petice, ale nespĺuje znaky dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, se nakládá jako se stížností.
3. Povinný pracovník, který vyřizuje petici je povinen písemně odpovědět tomu, kdo ji podal anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru a to ve lhůt do 30 dn ode dne doručení petice. V případě nutnosti projednání petice zastupitelstvem obce bude petice projednána na nejbližším zasedání zastupitelstva a odpověď na petici bude odeslána do 7 dn ode dne konání schůze zastupitelstva.
4. Nepatří-li v rámci působnosti obce, postoupí ji do 5 pracovních dn příslušnému státnímu orgánu nebo územnímu samosprávnému celku a vyrozumí o tom petenta.
5. Lhůta dle odst. 3 může být prodloužena starostou na základě písemné odvodněné žádosti pracovníka, který tuto petici vyřizuje. Prodloužení lhůty oznámí povinný zaměstnanec neprodleně petentovi.

lánek VI. Spole ná ustanovení

1. Osoby, podílející se na vy izování petic a stížností, jsou povinny zachovávat ml enlivost ve v cech, o kterých se dozv d ly v souvislosti s jejich vy ízením, pokud této povinnosti nebyly zprošt ny.

2. Ro ní souhrnnou informaci o p íjatých a vy ízených peticích a stížnostech p edkládá místostarosta obce starostovi obce a to do konce února následujícího kalendá ního roku.

Informace musí obsahovat:

- p ehled o po tu p íjatých a vy ízených petic a stížností v p íslušném kalendá ním roce
- stru ný popis d vodných a áste n d vodných stížností, v etn opat ení p íjatých
- k náprav zjišt ných nedostatk a popis oblastí, kterých se petice a stížnosti týkaly.

3. Požadá-li st žovatel, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uvád no, nebo je-li to v zájmu správného vy ízení, postoupí se k prošet ení kopie stížnosti bez uvedení jména st žovatele.

Josef Brabenec v.r.
starosta obce