

SMĚRNICE č.2/2012

Obecního úřadu Kšely

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Zastupitelstvo obce Kšely se na svém zasedání dne 06.10.2012 usnesením č.4 usneslo vydat tuto směrnici o pravidlech pro přijímání a vyřizování petic a stížností. Podle ustanovení § 102 odst. 2, písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích ve znění pozdějších předpisů, stanovuje starosta obce tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

Čl. 1

Vymezení pojmů

1) **Petice** je podání, kterým se jednotlivec nebo skupina osob obrací na obec Kšely nebo jeho orgány (dále jen „obec“) ve věcech 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 č. 85/1990 Sb., o právu petičním, a podle této směrnice.

2) **Stížnost** je ústní nebo písemné podání, jímž se občané nebo právnické osoby obracejí na obec ve věcech

- ochrany svých individuálních zájmů.
- kterými upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů obce
- kterými poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu.

Čl. 2

Podávání stížností

a) Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech

b) Stížnost může podat každá fyzická nebo právnická osoba.

c) Stížnosti podle § 175 správního řádu mohou podat pouze dotčené osoby. Při určení toho, kdo je dotčená osoba se vychází z dikce § 2, odst. 3 správního řádu.

d) Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a neurčí 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.

Čl. 3

Přijímání stížností a petic

I. Obecná ustanovení

a) Podacím místem pro podání ústní či písemné stížnosti a petic je podatelna obecního úřadu, který je eviduje a sleduje jejich vyřizování.

b) Stížnost lze podat písemně, v elektronické podobě i ústně.

c) O ústně podané stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při jejím podání, vyhotoví pracovník přijímající stížnost datovaný záznam, který stěžovateli předloží k přečtení a k podpisu. Na požádání stěžovatele se mu vydá kopie záznamu.

d) Stížnosti podávané telefonicky se vyřizují podle povahy věci buď vysvětlením, nebo se stěžovateli sdělí, aby stížnost sepsal písemně a tuto předal nebo zaslal na Obecní úřad.

e) Stížnosti zaslané prostřednictvím elektronické podatelny 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, 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.

f) V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve ho věcně příslušný orgán k upřesnění stížnosti. Ve výzvě stanoví přiměřenou lhůtu, ve které je nutné stížnost upřesnit s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez prošetření odložena. O odložení se učiní záznam do spisu.

g) V případě, že stěžovatel stížnost ve lhůtě doplní tak, aby z ní bylo patrné, že ji skutečně podal nebo ji upřesní, začíná ode dne doručení doplňujícího nebo upřesňujícího dopisu, popř. ode dne, kdy stěžovatel stížnost osobně na Obecním úřadě Kšely doplnil nebo upřesnil, běžet 60-ti denní lhůta dle článku 4. Těchto pravidel pro vyřízení stížnosti.

h) Pokud bude v průběhu šetření stížnost ze strany stěžovatele doplňována, je počítání lhůty pro vyřízení stížnosti rozhodující datum doručení původní stížnosti.

II. Anonymní stížnosti

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

b) Anonymní stížnosti se vyřizují, pokud obsahují konkrétní údaje, které nasvědčují tomu, že byl porušen právní předpis nebo došlo k jednání, které odůvodňuje 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

a) Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří se, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti.

b) V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena 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-ti dnů od doručení stížnosti. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

Čl 4

Evidence stížností a petic

Podatelna je povinna podanou stížnost nebo petici neprodleně označit a zavést do evidence stížností a petic.

Evidence stížností a petic obsahuje:

- pořadové číslo stížnosti nebo petice a rok přijetí, číslo z podacího deníku
- jméno, příjmení a trvalý pobyt fyzické osoby nebo název a sídlo právnické osoby, která ji podává. Podává-li petici petiční výbor jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.
- datum podání, předmět podané stížnosti nebo petice, datum vyřízení
- informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo petice, popř. nápravná opatření s uvedením termínu jejich realizace. Informace oznamovateli o splnění nápravných opatření.

Čl. 5

Vyřizování stížností a petic

Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů tak, aby nevznikly nikomu zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (viz § 6 správního řádu).

Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je orgán obce povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě.

Pro vyřízení stížností a petic se stanovují tyto lhůty, které počínají běžet dnem následujícím po dni jejich doručení:

- Do 30 až 60 dnů, spadá-li stížnost nebo petice do kompetence starosty obce,
- Do 90 dnů, spadá-li do kompetence zastupitelstva obce.

Tyto lhůty lze překročit pouze ve výjimečných případech, o kterých rozhodne starosta obce na základě řádného zdůvodnění.

Stížnost nesmí vyřizovat člen orgánu obce, pokud stížnost směřovala proti němu.

Při vyšetřování stížnosti platí následující zásady:

- musí být prošetřena ve všech bodech, proveden průzkum příčin vzniku za účelem objektivního řešení a odstranění příčin,
- ve výsledku šetření, odpovědi se uvede stanovisko ke všem kritizovaným jevům spolu s potvrzením či vyvrácením jejich oprávněnosti s odvoláním na příslušné právní normy nebo běžně užívané zvyklosti v místě obvyklé, o něž se výsledek opírá,
- vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.

Čl. 6

Závěrečná ustanovení

Pokyn starosty předán k projednání v zastupitelstvu obce dne 26.09.2012.

Pokyn starosty obce nabývá platnosti následujícím dnem po projednání zastupitelstvem obce.

Pokyn starosty obce nabývá účinnosti patnáctým dnem ode dne jeho zveřejnění.



Ing. Zdeněk Špitálský

starosta obce

Vyvěšeno na úřední desce dne: 10.10.2012.

Sňato z úřední desky dne: 16. 10. 2012