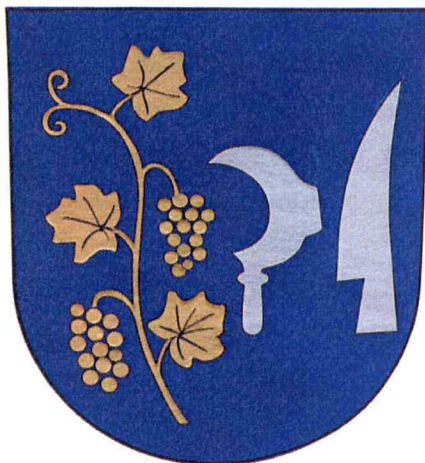


Obec Troubsko



Směrnice č. S3/2015

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána podle §102 odst. 2 písm. n) zákona číslo 128/2000 Sb. o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, v souladu § 7 a § 8 zákona číslo 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů.
2. Účelem těchto Pravidel je stanovit jednotný postup přijímání a vyřizování stížností, petic, podnětů, návrhů, oznámení a připomínek adresovaných orgánům obce.
3. Tato Pravidla se nevztahují:
 - a) na řešení pracovněprávních sporů individuální nebo kolektivní povahy,
 - b) na řešení trestních věcí,
 - c) na stížnosti podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Článek 2

Pojmosloví

1. P E T I C E je písemné podání obsahující žádost, návrh nebo stížnost, se kterým se občané obracejí na orgány obce ve věcech veřejného či společného zájmu, jejichž řešení spadá do působnosti těchto orgánů. Petice musí mít písemnou podobu a musí být opatřena jménem, příjmením a bydlištěm toho, kdo ji podává. Podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů petičního výboru s uvedením jména, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat. Vzejde-li petice ze shromáždění, musí v ní být dále uvedeno, z jakého shromáždění vzešla a jak byla shromážděním schválena. Petičním výborem se v tomto případě rozumí svolavatel shromáždění.
2. S T Í Ž N O S T je písemné nebo ústní podání, kterým se fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány obce ve věci ochrany svých zájmů, nebo upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení spadá do působnosti těchto orgánů, nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu. Za stížnost se považují rovněž podněty, oznámení, žádosti či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů podavatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti uvedených orgánů.
3. Úřadem se v těchto Pravidlech rozumí obecní úřad Troubsko.

Článek 3

Podací a evidenční místo

1. Podacím místem pro podání petice a písemné stížnosti je podatelna úřadu.
2. Podacím místem elektronické pošty je elektronická podatelna na adrese podatelna@troubsko.cz.
3. Podacím místem pro ústní stížnost je podatelna úřadu. O ústní stížnosti sepíše příslušný pracovník podatelny záznam (příloha č. 1 těchto Pravidel). Záznam podepíše osoba, která podání učinila a pracovník podatelny, který jej vytvořil. Podání, k jehož vyřízení není příslušný žádný orgán veřejné správy, ale např. orgány činné v trestním řízení, se neseписuje. Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Tento požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu.

4. Podacím místem pro telefonickou stížnost je taktéž podatelna úřadu. U takové telefonické stížnosti, kdy není možné problém vyřídit ihned v rámci hovoru, je volající vyzván, zejména pro pozdější obtížnou prokazatelnost obsahu podání, aby stížnost doručil písemně nebo se dostavil k sepsání protokolu o podání ústní stížnosti. O telefonickém podání se písemný záznam nepořizuje.
5. Evidenčním místem podaných stížností a petic je podatelna úřadu. Pracovník podatelny eviduje a sleduje jejich vyřizování a dodržování lhůt, je oprávněn kdykoli požadovat nahlížení do všech dokumentů, shromážděných v souvislosti s šetřenou stížností a před uplynutím lhůty pro vyřízení stížnosti ověřit stav vyřizování.
6. Veškeré stížnosti a petice je pracovník podatelny povinen nejpozději následující pracovní den po jejich doručení zaevidovat do „Knihy evidence došlých petic a stížností“ (dále jen Knize), do které také předá jejich kopie.

Článek 4

Příjem a vyřizování petic a stížností

1. Stížnost lze podat ústně, písemně, elektronicky či prostřednictvím datové schránky. Stížnost se posuzuje podle svého obsahu, nikoliv podle toho, jak je označena.
2. Stížnosti a petice, které jsou adresovány starostovi nebo místostarostovi, mohou být z jejich rozhodnutí vyřizovány jiným pověřeným pracovníkem.
3. Jestliže stížnost neobsahuje vyhodnotitelné informace umožňující její vyřízení, je stěžovatel písemně vyzván k jejímu doplnění v přiměřené lhůtě. Současně je poučen o důsledcích marného uplynutí lhůty.
4. Pokud stížnost není i přes výzvu ve stanovené lhůtě doplněna, odloží se. Odložení se zdůvodněním se zaznamená do spisu.
5. Opakovaná stížnost téhož stěžovatele ve věci, která již byla šetřena a vyhodnocena, a která při dalším podání není doplněna o nové skutečnosti nebo konkrétní informace zakládající důvod pro přijetí opatření, nebude znovu prošetřována a odloží se. Informace o odložení písemně sdělí stěžovateli pracovník podatelny. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.
6. Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá soudní řízení, správní řízení nebo šetření u Veřejného ochránce práv, popřípadě jiné řízení, bude stížnost zaevidována, ale její šetření bude odloženo. Stěžovateli bude tato skutečnost písemně sdělena pracovníkem, který stížnost vyřizuje.
7. Vyhodnocení, zda se jedná o stížnost důvodnou, nedůvodnou nebo částečně důvodnou provede starosta.

8. Směřuje-li stížnost proti zaměstnanci nebo jinému pracovníkovi úřadu, prošetřuje ji nadřízený tohoto zaměstnance nebo jiného pracovníka. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení tomu zaměstnanci, proti němuž směřuje, avšak musí být nadřízeným umožněno vyjádřit se ke skutečnostem ve stížnosti uvedeným.
9. Všichni pracovníci, zúčastnění na vyřizování stížnosti nebo petice, jsou povinni si poskytnout vzájemnou součinnost.
10. Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatelů. Pokud stěžovatel trvá na zachování své anonymity, má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti se šetřením uváděno. Takovýto požadavek je nutno zřetelně vyznačit do spisu. Všichni zúčastnění na vyřizování tohoto podání jsou povinni zachovat mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.
11. Anonymní stížnosti jsou šetřeny pouze v případech, jsou-li adresné, konkrétní, a z obsahu lze vyhodnotit, proti čemu směřují. Na jejich šetření se vztahují postupy uvedené v těchto pravidlech s tím, že vzhledem k anonymitě stěžovatele příslušný pracovník výsledek šetření pouze založí do spisu a kopii zašle na vědomí evidenčnímu místu stížností, tedy podatelně úřadu.
12. Stížnost, která obsahuje hanlivé nebo urážlivé výroky a slovní obraty, kterými zesměšňuje či jinak napadá důstojnost osob, proti kterým směřuje, či obsahuje pomlouvačné výroky, bude po vyhodnocení zpravidla odložena, případně postoupena příslušným orgánům (orgány činné v trestním řízení, správní orgán, apod.). O této skutečnosti bude podatel písemně informován.
13. Není-li při vyřizování hromadných stížností ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.
14. Nepatří-li řešení stížnosti či petice do kompetence obce, postoupí ji příslušný pracovník do 5 dnů od doručení příslušnému orgánu a v téže lhůtě o tom písemně vyrozumí podatele.
15. V případě stížností a peticí adresovaných radě obce nebo zastupitelstvu obce, které nejsou v působnosti těchto orgánů, budou postoupeny do 5 dnů ode dne doručení příslušnému pracovníkovi. Podatel bude o tomto postupu v téže lhůtě písemně vyrozuměn. Způsob vyřízení bude následně předložen prostřednictvím řádného materiálu radě obce nebo zastupitelstvu obce na vědomí.
16. V případě stížností a peticí, které jsou adresovány prostřednictvím elektronické pošty jen některým členům zastupitelstva obce, budou o způsobu informování pouze oslovení členové zastupitelstva obce.

Článek 5

Lhůty pro vyřizování petic a stížností

1. Dle pokynu příjemce petice připraví pracovník úřadu, který petici vyřizuje, návrh odpovědi petentům. Odeslání odpovědi tomu, kdo petici podal, nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru, se stanoviskem k obsahu petice a způsobem jejího vyřízení zajišťuje příslušný pracovník nejpozději do 30 dnů ode dne doručení.
2. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejpozději do 60 dnů ode dne jejich doručení. Pracovník, který stížnost vyřizuje, je povinen věc prošetřit a v dané lhůtě písemně podat stěžovateli zprávu o tom, zda se jedná o stížnost důvodnou nebo nedůvodnou, o způsobu a závěrech šetření.
3. V mimořádně náročných případech, kdy je v průběhu šetření stížnosti zjištěno, že k řádnému prověření věci je nutno získat odborná stanoviska, posudky nebo vyjádření jiných orgánů a v důsledku toho nepostačí lhůta 60 dnů, je stěžovatel písemně uvědomen o důvodech a nové lhůtě k vyřízení. Kopii oznámení obdrží na vědomí rovněž evidenční místo stížností – podatelna. Jde-li o stížnost v pravomoci zastupitelstva obce, bude věc vyřízena nejpozději do 90 dnů od doručení.
4. Všechny lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování stížností a petic počínají běžet dnem následujícím po dni doručení.
5. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den. Lhůta je zachována, je-li vyřízení poslední den předáno provozovateli poštovních služeb, či odesláno datovou schránkou nebo e-mailem.
6. Pracovníci úřadu jsou povinni jedno vyhotovení odpovědi na stížnost nebo petici v kopii předat evidenčnímu místu – podatelně k založení do spisu.

Článek 6

Stížnosti podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

1. Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li stěžovateli správní řád jiný prostředek ochrany.
2. Tyto stížnosti eviduje a vyřizuje orgán, který vzhledem k obsahu stížnosti vede řízení. Dojde-li stížnost orgánu, který není věcně nebo místně příslušný, postoupí ji tento orgán nejpozději následující pracovní den orgánu příslušnému, a současně o tom vyrozumí stěžovatele.

3. V případě, že se stěžovatel domnívá, že jeho stížnost nebyla řádně vyřízena, může se obrátit na nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Kdo je nadřízený správní orgán určí správní řád.
4. Při dalším procesním postupu se uplatní ustanovení správního řádu.

Článek 7

Závěrečná a zrušovací ustanovení

1. Tato Pravidla byla schválena usnesením rady obce číslo 4.1. dne 26. 8. 2015.
2. Nedílnou součástí těchto pravidel je Příloha č. 1.
3. Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem jejich schválení.

V Troubsku dne 26. srpna 2015



Ing. Blanka Končická, MBA
místostarostka



Irena Kynclová
starostka