

Interní směrnice č. 4/2011 o postupech pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Obec Struhařov, Struhařov 75, 256 01 Benešov

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

V souladu s ustanovením § 102 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, je vydána tato směrnice, která byla schválena usnesením Zastupitelstva obce č.19 ze dne 5.10.2011

I.

Úvodní ustanovení

1. Účelem této směrnice je stanovit jednotný postup pro přijímání, projednávání a vyřizování petic a stížností.
2. Tato směrnice se nevztahuje na petice a stížnosti týkající se porušení právních předpisů občanského, obchodního, soukromého a pracovního práva.
3. Petice a stížnosti se posuzují podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jak jsou označeny. Podání označené jako stížnost, z jehož skutečného obsahu vyplývá, že je jiným právním úkonem podaným ve smyslu správního řádu, není stížností dle této směrnice.

II.

Vymezení některých pojmů

1. **Petice** je podání, kterým se jednotlivec nebo skupina osob obrací na obec 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 podání, jímž se občané nebo právnícké 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.

III.

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 oprávněn členy výboru v této věci zastupovat (dále jen „petent“).

2. S podáním, které je označeno jako petice, ale nesplňuje znaky dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, se nakládá jako se stížností.
3. Pověřený pracovník, který vyřizuje petici je povinen písemně odpovědět tomu, kdo ji podal anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru a to ve lhůtě do 30 dnů 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 dnů ode dne konání schůze zastupitelstva.
4. Petice se považuje za vyřízenou, jakmile je po jejím posouzení a projednání přijato k jejímu obsahu stanovisko, případně přijato opatření a je zaslána odpověď tomu, kdo petici podal. Vůči tomu, kdo podal petici, nesmí být činěny přímé ani nepřímé kroky proto, že petici podal.
5. Nepatří-li věc do působnosti obce, postoupí ji do 5 pracovních dnů příslušnému státnímu orgánu nebo územnímu samosprávnému celku a vyrozumí o tom petenta.
6. Lhůta dle odst. 3 může být prodloužena starostou na základě písemné odůvodněné žádosti pracovníka, který tuto petici vyřizuje. Prodloužení lhůty oznámí pověřený zaměstnanec neprodleně petentovi.

IV.

Podávání stížností

1. Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech.
2. Stížnost může podat každá fyzická i právnická osoba.
3. 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.
4. 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.

V.

Přijímání stížností

1. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.
2. Stížnost lze podat písemně, v elektronické podobě i ústně.
3. O ústních stížnostech, které není možno vyřídit ihned při jejich podání, bude vyhotoven datovaný záznam, který stěžovateli předloží k přečtení a k podpisu. Na požádání stěžovatele se mu vydá kopie záznamu.
4. Stížnosti podávané telefonicky se vyřizují dle povahy věci buď vysvětlením, nebo se stěžovateli sdělí, aby stížnost sepsal písemně a tuto předal nebo zaslal příslušnému orgánu nebo organizaci.
5. 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.
6. 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.
7. V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, bude vyzván k upřesnění stížnosti. Ve výzvě se stanoví přiměřená lhůta, 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.
 8. 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 OÚ doplnil nebo upřesnil, běžet 60 denní lhůta dle článku VII. těchto pravidel pro vyřízení stížnosti.
 9. Pokud bude v průběhu šetření stížnost ze strany stěžovatele doplňována, je pro počítání lhůty pro vyřízení stížnosti rozhodující datum doručení původní stížnosti.
 10. Stížnost je vždy nutné posuzovat podle obsahu. V režimu stížností nelze vyřizovat:
 - podání, která jsou svým obsahem řádnými či mimořádnými opravnými prostředky proti rozhodnutí správního orgánu,
 - podání, jež budou na základě svého obsahu řešeny v rámci ochrany před nečinností dle správního řádu,
 - podněty k provedení dozoru nad výkonem samostatné nebo přenesené působnosti obcí,
 11. V případě pochybností, zda se jedná o stížnost, rozhodne o způsobu vyřízení starosta obce Struhařov.
 12. Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou falešné), se považuje za stížnost anonymní.
 13. 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.
 14. Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří se, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti. 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 dnů od doručení stížnosti. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

VI.

Vyřizování stížností

1. Je-li to nezbytné k objektivnímu prošetření stížnosti, provede orgán 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 některé 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 lhůtě od doručení na OÚ. V této lhůtě musí být stěžovatel o vyřízení stížnosti vyzooměn.
4. Lhůtu 60 dnů pro vyřízení lze překročit jen v odůvodněných 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. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností, které jsou z OÚ odesílány, je třeba zasílat tak, aby byl k dispozici doklad o doručení.

VII.

Společná ustanovení

1. Osoby, podílející se na vyřizování petic a stížností, jsou povinny zachovávat mlčenlivost ve věcech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s jejich vyřízením, pokud této povinnosti nebyly zproštěny.
2. Roční souhrnnou informaci o přijatých a vyřízených peticích a stížnostech předkládá starosta obce zastupitelstvu a to do konce února následujícího kalendářního roku.
Informace musí obsahovat:
 - přehled o počtu přijatých a vyřízených petic a stížností v příslušném kalendářním roce,
 - stručný popis důvodných a částečně důvodných stížností, včetně opatření přijatých,
 - k nápravě zjištěných nedostatků a popis oblastí, kterých se petice a stížnosti týkaly.
3. Způsob evidence petic a stížností:
 - a) pořadové číslo,
 - b) jméno, příjmení a adresu (u právnické osoby název a sídlo) osob, které petici nebo stížnost podaly,
 - c) předmět stížnosti nebo petice s uvedením proti komu (čemu) směřuje,
 - d) datum přijetí,
 - e) lhůta pro vyřízení,
 - f) způsob vyřízení a případná opatření přijatá k nápravě,
 - g) datum vyřízení.Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení, postoupí se k prošetření kopie stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

VIII.

Účinnost

Směrnice nabývá účinnosti dne 6.10.2011

Ve Struhařově dne 5.10.2011

Michal Červenka, místostarosta

Ing. Libor Matoušek, starosta