

Směrnice č. 11/2011

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Na základě § 102 odst. 2, písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení v platném znění), v souladu se zákonem č. 85/1990 o právu petičním, vydává starosta Obce Dalovice (dále jen „starosta“) tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Účelem této směrnice je stanovit jednotný postup pro přijímání, projednávání a vyřizování petic a stížností.
2. Podávání a vyřizování petic a stížností se řídí zvláštními předpisy.¹⁾
3. Tato směrnice se nevztahuje na petice a stížnosti týkající se porušení právních předpisů občanského, obchodního, soukromého a pracovního práva.
4. Petice a stížnosti se posuzují podle svého skutečného obsahu bez ohledu nato, 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.

Článek 2

Vymezení některých pojmů

1. Peticí je písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu, jímž se občané obracejí na orgány obce Dalovice (dále jen „obce“).
2. Stížností se pro účely těchto pravidel rozumí ústní i písemné podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby domáhají ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, k jejichž ohrožení nebo porušení došlo činností orgánů a organizací nebo jednání jejich pracovníků, případně i občanů.

Článek 3

Podávání petic a stížností

1. Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, musí pod ní být uvedena jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno a příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat.²⁾
2. Stížnost může být podána písemně, ústně nebo v elektronické podobě prostřednictvím e-podatelný či datové schránky.
3. Podacím místem pro písemné stížnosti je podatelna obecního úřadu. Písemná stížnost musí být čitelná, srozumitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká a co navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti jméno, příjmení, datum narození, podpis a místo trvalého pobytu, případně jinou adresu pro doručování. Ve stížnosti související s její podnikatelskou činností uvede fyzická osoba jméno a příjmení, popřípadě dodatek odlišující osobu podnikatele nebo druh podnikání vztahující se k této osobě nebo jí provozovanému druhu podnikání, IČ a adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo jiné zákonem upravené evidenci jako místo podnikání, popřípadě jinou adresu pro doručování. Právnická osoba uvede v podání svůj název nebo obchodní firmu, IČ, nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování.
4. Ústní stížnost má povinnost přijmout každý úředník³⁾ obecního úřadu. Nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání, sepíše úředník se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti. Záznam o podání stížnosti obsahuje kromě náležitostí uvedených pro písemnou stížnost také datum sepsání a jméno, příjmení a podpis úředníka pořizujícího záznam. Požádá-li o to stěžovatel, sepíše se záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti nenáleží do kompetence obce. S ústní stížností, o které byl sepsán písemný záznam, se dále nakládá jako s písemnou stížností.
5. V případě telefonických stížností, nelze-li je vyřídit ihned, vyzve úředník, který telefonický hovor přijal, k podání písemné stížnosti nebo k osobnímu projednání. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepožuje.
6. Stížnost zaslou v elektronické podobě, podepsané zaručeným elektronickým podpisem, zaměstnanec, který ji obdržel vytiskne a dále s ní nakládá jako s písemnou stížností.
7. Stížnost zaslou faxem, dálnopisem nebo elektronické podobě bez elektronického podpisu musí mít náležitosti písemné stížnosti a do 5 dnů od podání musí být stěžovatelem potvrzena písemně, ústně

do protokolu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. S takto potvrzenou stížností se dále nakládá jako s písemnou stížností.

8. Anonymní stížnost (tj. stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele) se založí do centrální evidence a dále se neprošetřuje. V případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti obecního úřadu může starosta obce rozhodnout o jejím prošetření. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo k zneužití jména a adresy jiné osoby.
9. Požádá-li stěžovatel o nezveřejnění své totožnosti, nebo jestliže je to v zájmu řádného vyřízení, postoupí se k vyřízení jen opis petice nebo stížnosti bez uvedení údajů, které vy umožňovaly identifikaci stěžovatele. Pokud stěžovatel požádal o nezveřejnění své totožnosti, ale charakter podání neumožňuje její vyřízení bez uvedení některého z údajů o stěžovatelově osobě, je třeba o tom stěžovatele bez zbytečných odkladů vyrozumět. Zároveň se stěžovatel upozorní, že ve vyřizování jeho podání se bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.

Článek 4

Předání petic a stížností

1. Petice a písemné stížnosti adresované voleným orgánům obce jsou podatelnu předávány jejich adresátům.
2. Petice a písemné stížnosti adresované obecnímu úřadu jsou předávány do podatelny obecního úřadu. Po zaevidování v centrální evidenci bude petice nebo stížnost předána kompetentnímu pracovníku obecního úřadu k návrhu odpovědi nebo k přímému vyřízení.

Článek 5

Postoupení

1. Petice nebo stížnosti, jejichž vyřízení nenáleží do působnosti obce, postoupí podatelna bezodkladně orgánům (organizacím) k vyřízení příslušným, nejdéle ve lhůtě:
 - a) 5 dnů u petice
 - b) 10 dnů u stížnosti
2. Vyřizující pracovník informuje vždy stěžovatele o postoupení petice nebo stížnosti a zároveň postoupenou petici nebo stížnosti předá k zaevidování do centrální evidence.

Článek 6

Odstranění formálních nedostatků

Jestliže písemností neobsahuje všechny formální náležitosti, vyzve vyřizující pracovník stěžovatele k jejich doplnění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu; současně stěžovatele poučí, že pokud tyto nedostatky neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.

Článek 7

Vyřizování

1. Petice nebo stížnosti:
 - a) adresované zastupitelstvu, vyřizuje starosta obce; pokud charakter petice nebo stížnosti vyžaduje přímé projednání v zastupitelstvu, informuje starosta toho, kdo petici nebo stížnost podal o tom, kdy bude její obsah v zastupitelstvu projednán,
 - b) adresované starostovi, vyřizuje starosta
 - c) adresované obecnímu úřadu vyřizuje příslušný pracovník
2. Volené orgány mohou požádat příslušného pracovníka obecního úřadu o posouzení petice nebo stížnosti a zpracování stanoviska, případně předat k přímému vyřízení.
3. Pokud se petice nebo stížnost adresovaná volenému orgánu týká oblasti přeneseného výkonu státní správy, kterou zajišťuje obecní úřad, předá ji adresát neprodleně do podatelny obecního úřadu, která zajistí její zaevidování a vyřízení.
4. Vyžaduje-li petice či stížnost požadavek na nadměrné množství informací a v důsledku zjišťování těchto podkladů by byl výrazně omezen provozní chod obecního úřadu, starosta obce, nebo jím pověřený pracovník, písemně vyzve stěžovatele ve lhůtě uvedené v čl. 8) k osobnímu jednání na obecní úřad, kde mu budou požadované informace poskytnuty.

Článek 8

Lhůty pro vyřízení

1. Lhůta pro vyřízení petic je do 30 dnů ode dne doručení.
2. Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 60 dnů ode dne doručení bezvadného podání obci, tj. v případě, kdy je podavatel vyzooměn o potřebě odstranit nedostatky podání, běží lhůta až dnem následujícím po jejich odstranění.
3. U stížností vyřizovaných volenými orgány lze lhůtu k vyřízení překročit pouze z důvodu potřeby projednání stížnosti v zastupitelstvu. V takovém případě starosta, nebo jím určený pracovník, informuje stěžovatele o termínu zasedání zastupitelstva, na kterém bude stížnost projednána.
4. U stížností vyřizovaných obecním úřadem může lhůtu pro vyřízení stížnosti výjimečně prodloužit starosta, a to pouze v případě, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. O prodloužení lhůty informuje vyřizující pracovník stěžovatele před uplynutím této lhůty.

Článek 9

Odpovědnost za vyřízení

1. Za včasné vyřízení petic a stížností vyřizované voleným orgánem obce je odpovědný příslušný představitel zastupitelstva obce, tj. předseda kontrolního výboru.
2. Za včasné a správné vyřízení petic a stížností ve stanovené lhůtě je odpovědný starosta. Jednotliví pracovníci obecního úřadu odpovídají za tu část stížnosti, která se dotýká jejich působnosti.

Článek 10

Vyřízení

1. Vyřizující pracovník je povinen posoudit obsah petice nebo stížnosti a ve lhůtě pro vyřízení písemně odpovědět tomu, kdo petici či stížnost podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru.
2. Pracovník podatelny předá stížnost nebo petici příslušnému pracovníkovi, a to buď k vyřízení, nebo ke zpracování návrhu odpovědi.
3. Příslušný pracovník je povinen získat a prošetřit všechny dostupné podklady pro zjištění důvodnosti stížnosti. Výsledkem prošetření u stížnosti je zjištění, zda-li je důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. U důvodných a částečně důvodných stížností musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu. Stěžovatel bude vyzooměn jen tehdy, jestliže o to požádal. V odpovědi u petice se uvede stanovisko k obsahu a způsob jejího vyřízení.
4. Pracovník, který byl požádán o stanovisko, je povinen předat do podatelny podklady návrh odpovědi k petici nebo stížnosti v určených termínech. Návrh odpovědi musí být jednoznačný, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. Musí v něm být uvedeno, k čemu je pracovník v rámci své kompetence příslušný, co bylo šetřením zjištěno, popř. jaká opatření byla přijata.
5. Vyřízení se provádí bez průtahů ve všech bodech petice nebo stížnosti. Petici nebo stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti které směřuje, ani osobě, která je této osobě podřízená.
6. Ten, kdo petici nebo stížnost vyřizuje, je povinen s jejím obsahem seznámit osobu proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje k vyřízení petice nebo stížnosti nezbytné.

Článek 11

Zastavení vyřízení

1. Pokud bude v průběhu vyřizování zjištěno, že o skutečnostech uvedených v petici nebo stížnosti, probíhá trestní, občanskoprávní, správní řízení nebo daňové řízení, bude vyřizování petice nebo stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost neprodleně sdělena vyřizujícím pracovníkem.
2. Je-li podání zčásti peticí nebo stížností a zčásti podáním ve správním řízení, daňovém řízení nebo v řízení o poskytnutí informací, postupuje se originál podání příslušnému ke správnímu řízení, daňovému řízení nebo k řízení o poskytnutí informace a kopie podání zůstává ve spisu pro potřeby vyřízení petice nebo stížnosti.

Článek 12

Opakované stížnosti

1. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je třeba posoudit, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li tato opakovaná stížnost ve věci nové skutečnosti, vyřizující pracovník stěžovatele vyrozumí, že jeho podání bylo doručeno obci a protože se jedná o opakované podání, které neobsahuje žádné nové skutečnosti, než jeho podání původní, nebude již opětovně šetřeno.
2. Obsahuje-li stížnost nové skutečnosti, bude stížnost opětovně prošetřena v nových skutečnostech.

Článek 13

Evidence petic a stížností

1. Evidenci petic a stížností podléhají všechny petice a písemné stížnosti doručené obce a zastupitelům obce.
2. Zastupitelé, kterým byla petice nebo stížnost doručena, jsou povinni neprodleně předat do podatelny obecního úřadu k zaevidování v centrální evidenci kopie všech doručených petic nebo stížností, kopie dopisů, kterými byly petice nebo stížnosti postoupeny a kopie odpovědí na petice nebo stížnosti, popř. dalších písemností s vyřizováním petic nebo stížností souvisejících.
3. Starosta obce určí zaměstnance odpovědného za evidenční úkony a sledování lhůt pro vyřizování petic a stížností. Petice, stížnosti a spisový materiál k nim se zakládá odděleně od ostatních spisů.

Článek 14

Společná ustanovení

1. Centrální evidenci obsahuje všechny důležité údaje pro hodnocení došlých petic a stížností.
2. Centrální evidenci vede podatelna obecního úřadu
3. Osoby podílející se na vyřizování petic a stížností jsou povinny zachovávat mlčenlivost o věcech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s jejich vyřizování, pokud této povinnosti nebyly zproštěny.


Článek 15

Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem vyhlášení.

Dalovice, 05. 09. 2011


Ing. Jarmila Zajíčková
místošarostka obce


Ing. Lukáš Kolovrátek
starosta obce

¹zejména § 37 a § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád a zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním

² § 5, odst. 1 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním

³ § 2, odst. 4 zákona č. 312/2002 Sb., o úředních územních samosprávných celků a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů