

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic

Rada obce Rybí se dne 27. 2. 2006 usnesla podle § 102 odst. 2 pís. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) v platném znění vydat tato pravidla, kterými se zajišťuje jednotný postup při vyřizování stížností a petic:

Část I. Stížnosti

1. Úvod

- 1.1. Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické nebo právnické osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti těchto orgánů, nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu. Za stížnosti se pro účely těchto pravidel považují:
 - a) stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu ve smyslu ust. § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
 - b) ostatní stížnosti, podněty, oznámení žádosti či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů obce.
- 1.2. Podle těchto pravidel se postupuje při vyřizování stížností směřujících do oblasti výkonu samostatné i přenesené působnosti obce.
- 1.3. Podle těchto pravidel se nepostupuje při vyřizování návrhů, připomínek a podnětů, které podali občané obce orgánům obce podle § 16 odst. 2, písm. g) zákona o obcích.

2. Přijímání stížností

- 2.1. Stížnost lze podat **písemně** (za písemné stížnosti se považují i stížnosti podané elektronickou poštou, za předpokladu, že jsou opatřené zaručeným elektronickým podpisem) i **ústně** na podatelně obecním úřadu.
- 2.2. Došlé písemné stížnosti, které jsou adresovány Obci Rybí nebo Obecnímu úřadu Rybí, podatelna obecního úřadu zaeviduje.

- 2.3.** Při přijímání ústních stížností je nutné zachovat následující postup:
- nutno zvážit, zda stížnost nelze vyřídit operativně na obecním úřadu a o stavu věci stěžovatele informovat bez sepsání záznamu o stížnosti,
 - u věcí, které nelze vyřídit ihned, je nutné pořídit o obsahu stížnosti písemný záznam, který se předloží stěžovateli k podpisu; stěžovateli se předá opis záznamu,
 - jestliže vyřízení stížnosti náleží do působnosti jiného správního orgánu, je nutno sepsat záznam i v tomto případě, pokud stěžovatel i po vysvětlení o toto požádá.

Poznámka: telefonické stížnosti se nevyřizují; stěžovateli se sdělí, aby stížnost sepsal písemně a tuto předal nebo zaslal příslušnému orgánu nebo organizaci.

3. Evidence stížností

- 3.1.** Evidence všech stížností došlých na Obec Rybí nebo Obecní úřad Rybí, a to včetně stížností postoupených k prošetření z jiných orgánů, je vedena podatelnu obecního úřadu.
- 3.2.** Evidence všech podaných stížností musí být vedena tak, aby obsahovala datum podání stížnosti, jméno, příjmení a adresu osoby, která stížnost podala, označení subjektu, proti kterému stížnost směřuje, nebo jehož se týká, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení, výsledek šetření, opatření ke zjednání nápravy, data podání zpráv o přijetí a vyřízení stížnosti a výsledek kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě.
- 3.3.** Příjemcem stížností adresovaných zastupitelstvu obce nebo radě obce je starosta obce, který dle svého uvážení může stížnost postoupit k vyřízení místostarostovi nebo předsedovi výboru nebo komise.
- 3.4.** Pro posouzení a stanovení dalšího postupu je třeba vyhodnotit stížnost podle jejího obsahu, nikoli podle označení osobou, která stížnost podává.
- 3.5.** Pracovník podatelny označí stížnost pořadovým číslem evidence a tuto postoupí příslušnému příjemci stížnosti.
- 3.6.** Ke každé stížnosti pracovník podatelny založí spis, a to tak, že vyplní spisový obal, který se stává součástí spisu – viz Příloha č. 2 těchto Pravidel.
- 3.7.** Stížnosti a spisový materiál, týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů v evidenci podatelny obecního úřadu, kam příjemce stížnosti po jejím vyřízení veškerý spisový materiál týkající se stížnosti předá.

4. Vyřizování stížností a lhůty

- 4.1. Starosta, místostarosta nebo předseda výboru nebo komise buď stížnost vyřídí sám, nebo si nechá předložit návrh odpovědi na stížnost. Výjimku tvoří ty případy, kdy uvedení funkcionáři zvolí, s ohledem na obsah a závažnost stížnosti, jiný postup např. postoupení odboru správních deliktů, okresnímu soudu, Policii ČR, apod.
- 4.3. Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížností odpovídá ten, kdo stížnost vyřizuje.
- 4.4. U stížností se širší problematikou, kdy pro šetření je potřeba další vyjádření a návrhy, koordinuje šetření starosta nebo místostarosta.
- 4.5. Stížnost musí být vyřízena **do 60 dnů** ode dne jejího doručení na obecní úřad. Tuto lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. O této skutečnosti musí být stěžovatel informován.
- 4.6. Anonymní podání není stížností podle těchto Pravidel a o způsobu jeho prošetření a vyřízení rozhoduje starosta obce.

5. Přímé vyřizování stížností

- 5.1. Při vyřizování stížnosti sleduje ten, kdo stížnost vyřizuje, aby:
 - stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech v návaznosti na platné právní předpisy, bez průtahů, hospodárně, přičemž musí být přezkoumány všechny skutečnosti ve stížnosti uváděné,
 - bylo zabezpečeno hlubší přezkoumání příčin vzniku oprávněných a částečně oprávněných stížností, za účelem řešení a odstranění příčin jejich vzniku,
 - u opakovaných stížností bylo přezkoumáno, zda původní stížnost byla správně vyřízena v souladu s právními předpisy,
 - ve výsledku šetření byla uvedena odpověď na všechny kritizované jevy a aby byla potvrzena nebo vyvrácena jejich oprávněnost s odvoláním na citaci právních norem, které potvrzují nebo vyvracejí jednotlivé kritizované nedostatky,
 - u oprávněných stížností byla stanovena důsledná opatření k řešení kritizovaných jevů, a to včetně návrhů na opatření sankčního charakteru,
 - stížnost směřující proti činnosti konkrétního zaměstnance nebyla postoupena k vyřízení tomuto zaměstnanci, ale prošetřil ji starosta nebo místostarosta.
- 5.2. Kopie stížnosti a další písemnosti pořízené při šetření stížnosti se ukládají u toho, kdo stížnost vyřizoval.

6. Kontrola stavu vyřizování stížností

- 6.1.** Starosta nebo místostarosta kontroluje věcnou správnost vyřízení stížnosti a dodržení lhůty k vyřízení.
- 6.2.** Starosta nebo místostarosta provádí kontroly plnění opatření uložených při vyřizování stížností a v případě neplnění vyvozují příslušné sankce proti osobám, které jsou zodpovědné za jejich nesplnění.

7. Další ustanovení o vyřizování stížností

- 7.1.** Podatelna obecního úřadu zpracuje roční analýzu stížností, včetně rozboru kontrolních zjištění týkajících se dodržování postupu stanoveného těmito Pravidly. Analýzu předloží starostovi k projednání v radě obce.
- 7.2.** Postupem uvedeným v těchto Pravidlech není dotčena možnost vytvoření nezávislé komise z řad členů zastupitelstva obce, za účelem prošetření konkrétních případů v jakémkoli stádiu vyřizování stížností. Každý zaměstnanec obce je povinen této nezávislé komisi poskytnout potřebné materiály a součinnost v požadovaném rozsahu.
- 7.3.** Všichni zaměstnanci obce jsou povinni při prošetřování a vyřizování stížností občanů postupovat tak, aby byla každému občanovi zachována jeho lidská důstojnost a současně musí být respektováno právo každého občana na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života, včetně práva na ochranu osobních údajů před zneužitím.

Část II. Petice

1. Úvod

- 1.1.** Právo podávat a povinnost vyřizovat petice je stanovena zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.2.** Petice je takové podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, jíž se občané obracují na orgány obce ve věci veřejného nebo jiného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti výše uvedených. Právnícké osoby mohou petiční právo vykonávat jen tehdy, je-li to v souladu s jejich činnostmi. Náležitosti petice a podpisových archů jsou uvedeny v zákoně č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
- 1.3.** Petici jsou orgány obce povinny přijmout. Z práva podat petici však neplyne subjektivní právo na to, aby petici bylo obsahově vyhověno.

2. Postavení a úloha orgánů obce

1. Zastupitelstvo obce a rada obce

Projednávají na svých schůzích předložené písemné materiály, které se vztahují ke konkrétní petici včetně návrhu odpovědi petičnímu výboru nebo tomu, kdo petici zaslal způsobem shodným, jako při projednávání ostatních písemných materiálů do zastupitelstva (rady) obce.

V případě petice adresované zastupitelstvu obce nebo radě obce rozhodnou tyto orgány o způsobu jejího vyřízení na své nejbližší schůzi po obdržení petice.

2. Starosta obce

- podepisuje zastupitelstvem či radou obce schválenou odpověď petičnímu výboru nebo tomu, kdo petici podal. Podepisuje také veškerou korespondenci v případech, kdy petice patří do působnosti jiných orgánů včetně dopisů, kterými se o těchto skutečnostech uvědomují pisatelé (petiční výbor, autor petice)
 - v případě nepříslušnosti obce k vyřízení petice zabezpečuje její postoupení ve lhůtě do 5-ti dnů příslušnému orgánu, včetně uvědomění pisatele,
 - posuzuje obsah petic z hlediska formálních náležitostí stanovených zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů,
 - předává petice ke zpracování odborných stanovisek věcně příslušným orgánům obce s uvedením termínu zaslání písemného stanoviska zpět starostovi obce,
 - z předložených stanovisek zpracovává konečný návrh odpovědi pisateli petice, který předkládá k posouzení zastupitelstvu nebo radě obce,
- b) výbory nebo komise
- jsou povinny petici předat nejpozději následující den po jejím obdržení podatelně k zaevidování,
 - zpracovávají odborná stanoviska k příslušné obsahové části petice a zasílají je v určeném termínu starostovi nebo místostarostovi,
 - odpovídají za jimi zpracované stanovisko k věcně příslušné a obsahové části petice,
 - vyžaduje-li to povaha věci, spolupracují při zpracování odpovědi s orgány obce.

3. Podatelna obecního úřadu

- vede evidenci všech petic, jejichž vyřízení spadá do věcné příslušnosti obce.

3. Petice v oblasti přenesené působnosti

Směřují-li připomínky, stížnosti či podněty v petici obsažené výlučně do oblasti přenesené působnosti, realizuje se přijetí a projednání petice bez účasti zastupitelstva obce nebo rady obce. Ostatní procedurální postup zůstává zachován s tím, že návrh odpovědi předkládá starostovi k podpisu předseda výboru nebo komise.

Část III.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem 1. března 2006.
2. Za dodržování Pravidel odpovídá starosta, za aktualizaci rada obce.

Václav Pavelka
starosta

Jiří Honeš
místostarosta

ZÁZNAM
o ústním podání stížnosti k bodu 2.3.
Pravidel pro přijímání a vyřizování stížností a petic

Údaje o osobě, která podání činí:

Jméno a příjmení:

Místo pobytu:

Předmět podání:

Doložené písemnosti:

Zápis provedl:

Skončeno, přečteno a podepsáno.

V Rybí dne, v hodin

.....
podpis zaměstnance, který stížnost sepsal

.....
podpis osoby, která podání učinil

SPISOVÝ OBAL

Obecního úřadu obce Rybí

Evidenční číslo stížnosti:/200.

Jméno, příjmení, titul (název) stěžovatele:	č.j. (spisová značka):	
	OÚ došlo dne:	
Adresa (sídlo) stěžovatele:	převzato k evidenci dne:	
	počet listů:	
Obsah podání (stručně):	termín k vyřízení:	
	prodlouženo dne:	
	nový termín k vyřízení:	
	klasifikace:	oprávněná
důvodná		
částečně důvodná		
Obsah spisu: 1) 2) 3) 4) 5) 6) 7) 8) 9)	bez hodnocení	
	postoupená odboru dne:	
	šetří (kdo):	
	vyřízeno dne:	
	opatření k nápravě:	
	splnění opatření:	

