

Obec Dolany

Vnitroorganizační směrnice č 1/2017

Pravidla pro přijímání, projednávání a vyřizování petic a stížností ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Čl. 1

Úvodní ustanovení

(1) Tato směrnice upravuje jednotně pravidla pro přijímání, projednávání a vyřizování petic a stížností. Dále vymezuje práva a povinnosti osob zúčastněných na procesu přijímání, projednávání a vyřizování petic a stížností.

(2) Účelem těchto pravidel je zabezpečit postup při přijímání, projednávání a vyřizování petic podle § 7 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění (dále jen „zákon o právu petičním“) a podle § 102 odst. 2 písmena n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), v platném znění (dále jen zákon o obcích) a stížností podle § 102 odst. 2 písmena n) zákona o obcích.

(3) Tato směrnice je závazná pro zaměstnance obecního úřadu a pro členy zastupitelstva, kteří jsou pro výkon funkce dlouhodobě uvolněni.

Čl. 2

Definice stížnosti

(1) Stížností se rozumí písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické a právnické osoby (dále jen „stěžovatel“) obracejí na orgány obce ve věci ochrany svých práv a oprávněných zájmů (stížnost), v zájmu druhých občanů (oznámení) nebo kterým občané upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení spadá do samostatné působnosti obce a které nelze vyřídit podle jiného právního předpisu (podnět).

(2) Za stížnost podle těchto pravidel se nepovažuje:

- a) stížnost orgánu veřejné správy nebo soudů obsahující upozornění na nesprávnou činnost nebo nečinnost orgánů obce,
- b) podání, na jejichž vyřizování se vztahují zvláštní procesní předpisy,
- c) podání mající charakter prostého nesouhlasu, dotazu, žádosti či prosby.

(3) Anonymní stížnosti se neprošetřují. Anonymní stížností se rozumí stížnost, v níž stěžovatel neuvede své jméno, příjmení a kontaktní adresu; v případě právnické osoby její obchodní název, sídlo a označení statutárního zástupce.

Čl. 3

Přijímání stížností

(1) Stížnost lze podat písemně nebo ústně. Písemné podání se činí v listinné podobě na adresu podatelny Dolany 188, 339 01 Klatovy nebo v elektronické podobě na adresu obec.dolany@worldonline.cz. Ústní stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, může stěžovatel učinit písemně sám nebo s pomocí zaměstnance obce za pomoci formuláře, který tvoří přílohu č. 1 této směrnice. S takto učiněným záznamem nakládáno jako s listinným podáním.

(2) Ze stížnosti musí být patrné komu je určena, kdo jí činí, proč a na co si stěžuje (důvod a věcný předmět stížnosti) a čeho má být stížností dosaženo (návrh opatření).

(3) Podatelna eviduje veškerá podání přijatá jako stížnost do evidence přijatých stížností, která obsahuje zejména:

- a) datum podání, podací číslo stížnosti, jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- b) předmět stížnosti,
- c) informaci o tom, kdy a komu byla stížnost postoupena k prošetření nebo vyřízení,
- d) výsledek šetření

(4) Nepatří-li věc, která je předmětem stížnosti do působnosti obce, podatelna ji bezodkladně poté, co jí obdrží, postoupí příslušnému státnímu orgánu nebo právnické osobě, které byla působnost státního orgánu svěřena, a zároveň stěžovatele o této skutečnosti písemně vyrozumí.

Čl. 4

Projednávání a vyřizování stížností

- (1) Příjemcem stížnosti je starosta obce, případně místostarosta obce.
- (2) Stížnost se předává příjemci, který rozhodne, zda podání splňuje náležitosti stížnosti. Podání, byť stěžovatelem označené jako stížnost, se posuzuje vždy podle jeho obsahu.
- (3) Příjemce je povinen stížnost rychle, odpovědně a nezájatě prozkoumat a vyřídit. Prošetřování stížnosti musí být prováděno bez průtahů a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti. Je-li to důvodné, může projednat obsah stížnosti se stěžovatelem a osobou, vůči níž stížnost směřuje.
- (4) Po provedeném šetření příjemce písemně vyrozumí stěžovatele. Písemná odpověď na stížnost musí obsahovat odůvodněné stanovisko k obsahu stížnosti resp. její odůvodněnosti či nedůvodnosti a ke způsobu jejího vyřízení.
- (5) Stížnost, kterou nelze vyřídit bezodkladně, musí být vyřízena ve lhůtě do 60 dnů ode dne jejího podání (doručení obci). Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, o čemž musí být stěžovatel ve lhůtě podle věty první vyrozuměn společně s uvedením náhradní lhůty k vyřízení.
- (6) Veškerý písemný materiál týkající se stížností a jejich vyřízení zakládá příjemce do spisů odděleně od ostatních.

Čl. 5

Definice petice

- (1) Peticí se podle těchto pravidel rozumí písemná žádost, stížnost či návrh ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, který patří do působnosti obce Dolany, pokud splňuje ostatní náležitosti zákona o právu petičním (Příloha č. 2 směrnice).
- (2) Z práva podat petici neplyne subjektivní právo na to, aby petici bylo obsahově vyhověno.

Čl. 6

Přijímání petic

- (1) Obec přijímá petice prostřednictvím podatelny OÚ Dolany na adrese Dolany 188, Klatovy 33901.
- (2) Podatelna eviduje veškerá podání přijatá jako petice do evidence přijatých petic, která obsahuje zejména:
 - a) datum petice a datum jejího doručení podatelně, podací číslo petice
 - b) jméno, příjmení a adresu podatele,
 - c) stručný obsah petice,
 - d) informaci o tom, kdy a komu byla petice postoupena k vyřízení,
 - e) způsob vyřízení.
- (3) Nepatří-li věc, která je předmětem petice do působnosti obce, podatelna petici do 5 pracovních dnů ode dne doručení obci postoupí příslušnému státnímu orgánu nebo právnické osobě, které byla působnost státního orgánu svěřena, a podatele o této skutečnosti písemně vyrozumí.
- (4) Podatelna posoudí, zda podání splňuje náležitosti stanovené zákonem o právu petičním, přičemž podání, byť podatelem označeného jako petice, se posuzuje vždy podle jeho obsahu.
- (5) Příjemcem petice je starosta obce, případně místostarosta obce.

Čl. 7

Projednávání a vyřizování petic

- (1) Příjemce zabezpečí provedení všech příslušných opatření vedoucích k přešetření údajů uvedených v petici a k následnému řádnému vyřízení petice, ev. rozhodne, zda vyslechne ve věci podatele nebo jinou osobu. Splňuje-li petice náležitosti uvedené v § 16 odst. 2 písm. f) zákona o obcích, je příjemce povinen zabezpečit bezodkladné předložení petice zastupitelstvu obce k projednání.

(2) Vyřizování petice musí být rychlé, odpovědné a hospodárné. Podkladem pro vyřízení petice mohou být zejména výsledky jejího projednání s podatelem nebo jinými osobami, vysvětlení vyžádaná od fyzických nebo právnických osob a listiny vztahující se k předmětu petice.

(3) Po provedeném šetření příjemce písemně odpoví podateli, a to nejdéle do 30 dnů ode dne doručení petice obci. Písemná odpověď na petici musí obsahovat odůvodněné stanovisko k obsahu petice a ke způsobu jejího vyřízení.

(4) Veškerý písemný materiál týkající se petic a jejich vyřízení zakládá příjemce do spisů odděleně od ostatních.

Čl. 8

Společná a závěrečná ustanovení

(1) Opakovanou petici či stížnost ve věci, která již byla prošetřována, a která neuvádí nové skutečnosti zakládající důvod pro nové šetření, příjemce bez odpovědi odloží, jestliže po prověření předchozí stížnosti či petice a jejího vyřízení nebylo shledáno pochybení a podatel byl na tuto skutečnost upozorněn. V opačném případě se postupuje výše uvedeným způsobem.

(2) Pokud bude při prošetřování petice či stížnosti zjištěno, že záležitostí se zabývají orgány činné v trestním řízení, že ve věci probíhá občanskoprávní řízení nebo se na ni vztahuje správní řízení, bude šetření petice či stížnosti zastaveno a příjemce podatele o této skutečnosti vyrozumí.

(3) Den doručení se do lhůt nezapočítává. Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.

(4) Nedílnou součástí této směrnice jsou:

a) Příloha č. 1 Formulář pro podání stížnosti

b) Příloha č. 2 Formulář pro podání petice spolu s petičním archem

(5) Tato směrnice byla projednána a schválena zastupitelstvem obce usnesením č. 26 ze 16.5.2017.

(6) Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1.6.2017.


.....
Ing. Václav Zeman
starosta obce


.....
Stanislav Král
místostarosta obce

OBEC DOLANY
Dolany 188, 339 01 Klatovy
IČ: 00255424, DIČ: CZ00255424
zaregistrována u OŽÚ Klatovy
pod č.j. OŽÚ 2653/05/253/1 ②