

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, oznámení, podnětů a peticí

Starosta obce Močovice stanovil v souladu s ustanovením § 102 odst. 2 písm. n) (§ 99 odst. 2) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, tato Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, oznámení, podnětů a peticí.

A.

Pravidla pro vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále „stížnosti“)

I. Základní ustanovení - vymezení pojmů

Pro určení druhu podání je rozhodující jejich obsah, nikoliv jejich název.

1/ Stížnost - je podání, kterým se občané, právnické i fyzické osoby domáhají ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, k jejichž ohrožení nebo porušení došlo činností občanů, orgánů a organizací nebo jednáním jejich pracovníků.

2/ Oznámení - je podání, kterým občané, fyzické nebo právnické osoby upozorňují ve vlastním zájmu na nesprávnou činnost státních orgánů, úřadů, orgánů měst a obcí a právnických osob jimi zřízených či založených.

3/ Podnět - je projevem tvůrčí iniciativy občanů, fyzických a právnických osob, které v obecném zájmu upozorňují na možnost účelnějšího a hospodárnějšího řešení určité záležitosti (tím nejsou myšleny podněty ve smyslu § 16 odst. 2, písm. g) zákona o obcích).

II.

Přijímání a evidence stížností

1/ Stížnosti mohou být:

- doručeny poštou, e-mailem
- předány osobně
- podány ústně

O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, se sepíše záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu a stěžovateli je podána informace o lhůtě k vyřízení.

Požádá-li o to stěžovatel, je nutno sepsat záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace.

2/ Evidence stížností obsahuje:

- pořadové číslo
- datum podání
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- označení právnické nebo fyzické osoby, proti které stížnost směřuje
- předmět stížnosti

- komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
- výsledek šetření
- opatření k nápravě
- datum podání zprávy stěžovateli
- výsledek kontroly o splnění opatření k nápravě

3/ Evidenci všech došlých i ústně podaných stížností vede starosta. Evidence musí obsahovat všechny údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a pro kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností.

4/ Stížnosti a spisový materiál, týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.

III. Lhůty pro vyřizování stížností

1/ Stížnost, kterou není nutno prošetřovat na místě nebo na podkladě vyjádření, musí být vyřízena do 21 dnů ode dne podání.

2/ Příjem stížnosti, pokud nebyla podána ústně nebo doručena osobně a kterou nelze vyřídit do 21 dnů ode dne podání, musí být stěžovateli potvrzen písemně do 10 dnů ode dne doručení.

3/ Stížnost, kterou nelze prošetřit a vyřídit do 21 dnů ode dne doručení, musí být vyřízena nejdéle do 30 dnů ode dne jejího podání. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech. Souhlas k překročení lhůty dává starosta. O prodloužení lhůty a důvodech musí být uvědoměn stěžovatel.

4/ Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu či organizace, musí být postoupena k vyřízení do 10 dnů ode dne jejího doručení. O jejím postoupení musí být vyrozuměn stěžovatel.

5/ Požádá-li stěžovatel o utajení své totožnosti nebo jestliže je to v zájmu řádného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení skutečností, které by umožňovaly identifikaci stěžovatele.

IV. Vyřizování stížností

1/ Prošetřování stížnosti musí být provedeno bez průtahů a hospodárně. Orgán pověřený šetřením musí zjistit a ověřit skutečný stav věci a jeho soulad nebo rozpor s právními předpisy. Z tohoto porovnání pak vyvodit závěr, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná. Musí být prošetřeny všechny body stížnosti.

2/ Stížnost se považuje za vyřízenou jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad.

3/ Ten, kdo stížnost vyřizoval, je povinen sledovat, zda opatření přijatá ke zjednáání nápravy jsou řádně plněna.

4/ Je nepřípustné postupovat stížnost k prošetření osobě, proti které stížnost směřuje, ani osobě, která je této osobě podřízená.

5/ Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.

6/ O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání s uvedením, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepisuje pracovník provádějící šetření a všichni účastníci šetření. Odmítne-li některý účastník zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

7/ O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána písemná zpráva ve lhůtě stanovené těmito Pravidly, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná. Zprávu o vyřízení podepisuje starosta.

8/ Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno je prošetřovat.

9/ Anonymní podání jsou šetřena jako ostatní podání, odkládána jsou pouze v případě, pokud neobsahují konkrétní údaje a jsou nesrozumitelná.

B.

Pravidla pro vyřizování peticí

Vyřizování peticí je upraveno zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Povinnost upravit způsob přijímání, projednávání a vyřizování peticí je dále dána § 7 a § 8 zákona č. 5/1990 Sb., o právu petičním.

Petice - jsou podání občanů, právnických a fyzických osob, se kterými se obracejí na obec se žádostmi, návrhy a stížnostmi ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu, které patří do její působnosti.

1/ Obecní úřad, jemuž je petice adresována, je povinen ji přijmout.

2/ Náležitosti petice:

- musí být písemná,
- musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává,
- podává-li petiční výbor: jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru zastupovat.

3/ Nepatří-li petice do působnosti obce, je její povinností petici do 5 dnů postoupit příslušnému státnímu orgánu a uvědomit o tom toho, kdo petici podal.

4/ Obecní úřad, který petici přijal, je povinen její obsah posoudit a do 30 dnů písemně odpovědět tomu, kdo ji podal, nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.

5/ Termín pro vyřízení petice je stanoven na 30 dnů a nelze jej prodlužovat.

Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 1. listopadu 2003.

.....
starosta obce Močovice