

Obecní úřad Proboštov	SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic			SM 01
Vydal: Bc. Jana Čermáková	Schválil: ZO	Datum vydání: 1.7.2009	Vydání č.: 2 Platnost: 5.7.2009	Strana 1 / 9

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC

SM 01

PROBOŠTOV



Číslo dle rozdělovníku:

	Funkce :	Jméno :	Datum :	Podpis :
Zpracoval :	Místostarostka, PVK	Bc. Jana Čermáková	2.3.2009	
Schválil:	ZO	usnesení za dne 30.6.09	30.6.2009	

Rozdělovník výtisků

č.	podoba	Vlastník (funkce) / umístění	Jméno	Datum	Podpis
1	CD	Interní auditor	Ing. Jana Šedivá	1.7.2009	
2	Fyzická	PVK	Bc. Jana Čermáková	1.7.2009	
3	elektronická	G:/ISO	Bc. Jana Čermáková	1.7.2009	

Obecní úřad Proboštov	SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic			SM 01
Vydal: Bc. Jana Čermáková	Schválil: ZO	Datum vydání: 1.7.2009	Vydání č.: 2 Platnost: 5.7.2009	Strana 2 / 9

Seznam změn

Změna číslo	Místo a charakter změny	Datum	Jméno-podpis
1		Vydání: Platnost od:	Vydal: Schválil:
2		Vydání: Platnost od:	Vydal: Schválil:
3		Vydání: Platnost od:	Vydal: Schválil:
4		Vydání: Platnost od:	Vydal: Schválil:
5		Vydání: Platnost od:	Vydal: Schválil:
6		Vydání: Platnost od:	Vydal: Schválil:
7		Vydání: Platnost od:	Vydal: Schválil:

Seznam revizí

Revize č.	Revidoval (jméno, funkce)	Datum	Výsledek (změna, rušení, nové vydání)	Podpis

<p style="text-align: center;">Obecní úřad Proboštov</p>	<p>SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p>SM 01</p>
<p>Vydal: Bc. Jana Čermáková</p>	<p>Schválil: ZO</p>	<p>Datum vydání: 1.7.2009</p>	<p>Vydání č.: 2 Platnost: 5.7.2009</p>	<p>Strana 3 / 9</p>

Obsah:

Obecná ustanovení.....	4
Zkratky.....	4
Předmět směrnice.....	4
Základní pojmy.....	4
Stížnosti.....	4
Přijímání stížností.....	4
Vyřizování stížností.....	5
Základní pravidla pro vyřizování stížností.....	6
Lhůty.....	6
Evidence stížností.....	7
Ochrana osobnosti a osobních údajů.....	7
Výroční zpráva.....	7
Petice.....	7
Petice.....	7
Pojem petice.....	7
Podání petice.....	8
Přijímání petice.....	8
Projednávání a vyřizování petice.....	8
Termíny vyřizování petice.....	8
Evidence petic.....	8
Výroční zpráva.....	9
Závěrečná ustanovení.....	9
Změnová řízení.....	9

Zastupitelstvo obce Proboštov stanovuje v souladu s ustanovením § 102, odst.2, písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění, a dle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, v platném znění, na základě ustanovení zákona č.85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění, tento vnitřní předpis obce Proboštov, dále jen směrnice.

ČÁST PRVNÍ

<p>Obecní úřad Proboštov</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: center;">SM 01</p>
<p>Vydal: Bc. Jana Čermáková</p>	<p>Schválil: ZO</p>	<p>Datum vydání: 1.7.2009</p>	<p>Vydání č.: 2 Platnost: 5.7.2009</p>	<p>Strana 4 / 9</p>

Obecná ustanovení

Čl. 1

Zkratky

OÚ	Obecní úřad Proboštov
ZO	Zastupitelstvo obce Proboštov
SŘ	Správní řád
OP	Obecní policie
OKZ	Obecní kulturní zařízení

Čl. 2

Předmět směrnice

Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti zaměstnanců obce Proboštov a uvolněných členů Zastupitelstva obce Proboštov, dále jen „zaměstnanci“, při přijímání, evidenci a vyřizování stížností a peticí.

Čl. 3

Základní pojmy

Podle této směrnice se za stížnost považuje podání učiněné převážně ve vlastním zájmu fyzické nebo právnické osoby, kterým se tato osoba domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, vytýká nesprávnost v činnosti správního orgánu, v jeho postupu nebo v chování jeho pracovníků.

Za stížnost se nepovažují podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, podnětem k zahájení správního řízení, podání v probíhajícím správním řízení, případně v průběhu řádného či mimořádného opravného prostředku ve správním řízení.

Petice je písemné podání obsahující žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného zájmu nebo jiného společného zájmu. Náležitosti petice jsou stanoveny zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Podání, byť označené jako petice, které nesplňuje formální náležitosti petice podle citovaného zákona (§4 odst. 1 a 2, § 5 odst.1), bude považováno za stížnost, případně návrh nebo podnět a takto bude i vyřízena v souladu s částí druhou této směrnice.

ČÁST DRUHÁ

Stížnosti

Čl. 4

Přijímání stížností

Stížnost je možno podat písemně, v elektronické podobě, telefonicky nebo ústně. Písemnou stížnost je možné podat osobně na podatelně OÚ v pracovní dny ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence. Podatelna na požádání potvrdí na předložené kopii (stejnopis) stížnosti její přijetí. Z písemné stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho se týká. Stížnost v elektronické podobě je možné zaslat na adresu sekretariat@ouproboštov.cz nebo podat na technickém nosiči dat předaném na podatelně OÚ v pracovní den ve stanovené pracovní době. V případě pochybností o věrohodnosti stížnosti bude stěžovatel vyzván k jejímu dodatečnému podpisu. Z obdržené stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho se týká.

<p style="text-align: center;">Obecní úřad Proboštov</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: center;">SM 01</p>
<p>Vydal: Bc. Jana Čermáková</p>	<p>Schválil: ZO</p>	<p>Datum vydání: 1.7.2009</p>	<p>Vydání č.: 2 Platnost: 5.7.2009</p>	<p>Strana 5 / 9</p>

Telefonickou a ústní stížnost lze podat ve stanovené pracovní době. Telefonické a ústní stížnosti přijímají a se stěžovateli jednají: Starostka obce, místostarostka obce.

O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při jejím podání se sepíše, pokud o to stěžovatel požádá, úřední záznam, jinak se stěžovateli doporučí, aby podání učinil písemně nebo v elektronické podobě. Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum jejího podání, jméno, identifikaci stěžovatele včetně adresy, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele. Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu. Záznam o ústní stížnosti je povinen její příjemce neprodleně předat podatelně OÚ.

O telefonické stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned a kterou je oznamována závažná skutečnost se sepíše úřední záznam s obsahem podle předchozího odstavce mimo podpis stěžovatele a tento se vyžádá dodatečným způsobem. Záznam o telefonické stížnosti je povinen její příjemce neprodleně předat podatelně OÚ. V jiných případech než je uveden ve větě první tohoto odstavce se telefonické stížnosti nepřijímají a stěžovateli se doporučí podání stížnosti některou z ostatních forem podle prvního odstavce.

Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží. Stížnosti, které nenáleží do působnosti orgánů obce Proboštov, se postoupí příslušnému orgánu do pěti pracovních dnů od jejich obdržení a stěžovatel se o tomto vyrozumí.

Veškeré stížnosti zaeviduje podatelna OÚ jako došlou poštu. Datum podacího razítka se považuje za den doručení stížnosti. Takto přijatou stížnost předá podatelna do kanceláře starosty města, který rozhodne, zda se jedná o stížnost ve smyslu této směrnice a bude rozhodnuto o jejím vyřízení.

Čl. 5

Vyřizování stížností

Nerozhodne-li starostka obce v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnost, která směřuje proti

- a) pracovníkovi úseku OÚ - jeho vedoucí
- b) vedoucímu úseku OÚ
- c) strážníkovi Obecní policie Proboštov
- d) jinému pracovníkovi obce nezařazenému do OÚ- starosta města
- e) obecnímu úřadu jako celku - starosta města
- f) starostce obce a místostarostce – Zastupitelstvo obce Proboštov

Stížnosti, které se týkají skutečností mimo OÚ a osob mimo osoby uvedené v čl. 5, vyřizuje ten úsek OÚ, do jehož věcné působnosti daná záležitost podle organizačního řádu patří. Tento je oprávněn činit opatření směřující k prověření a vyřízení takové to stížnosti. V případě pochybností rozhodne starostka obce.

V odpovědi na stížnost bude uvedeno, že zaměstnanec byl k vyřízení pověřen (kým), jméno vyřizujícího pracovníka. Odpověď podepisuje vždy starostka nebo místostarostka obce. Kopie dopisu bude předána do sekretariátu do centrální evidence.

V případě, že k vyřízení stížnosti je podle směrnice kompetentních více zaměstnanců určí starostka obce zaměstnance odpovědného za vyřízení stížnosti. Všichni kompetentní zaměstnanci vyřídí příslušnou část stížnosti, za kterou jsou odpovědni, a předají písemnou zprávu určenému

<p style="text-align: center;">Obecní úřad Proboštov</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: center;">SM 01</p>
<p>Vydal: Bc. Jana Čermáková</p>	<p>Schválil: ZO</p>	<p>Datum vydání: 1.7.2009</p>	<p>Vydání č.: 2 Platnost: 5.7.2009</p>	<p>Strana 6 / 9</p>

zaměstnanci, který dále postupuje podle výše uvedeného. Tento určený zaměstnanec je zároveň povinen informovat stěžovatele ve smyslu čl. 6 Směrnice. Všichni zaměstnanci, kteří jsou k vyřízení stížnosti kompetentní mají za povinnost s odpovídajícím zaměstnancem účinně spolupracovat.

Čl. 6

Základní pravidla pro vyřizování stížností

Vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost.

Předávat stížnost k vyřízení úsekům OÚ nebo osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřípustné. Jmenování se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit.

Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.

Koná-li se při vyřizování stížností ústní jednání, pořizuje se zápis, který obsahuje základní údaje o osobách zúčastněných na jednání, označení předmětu jednání, popis průběhu jednání a přijaté závěry včetně podpisů zúčastněných osob. Odmítne-li někdo podpis nebo nesouhlasí-li s obsahem zápisu, poznamená se v zápisu i tato skutečnost.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění závadného stavu, závadný stav odstraněn a nebo byla stížnost shledána neodůvodněnou (neoprávněnou), byla postoupena či odložena a stěžovatel byl o tom písemně vyrozuměn.

V případech opakovaných a oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stejného druhu, týkajících se fungování obce, jeho orgánů a zaměstnanců, je nutno stanovit opatření k nápravě zjištěných nedostatků ve věci samé i z hlediska prevence. Za stanovení opatření a jejich evidenci odpovídají pracovníci, kteří stížnost vyřizují. Evidence zjištěných neshod a opatření k nápravě se evidují na Společný.

Opakuje-li stěžovatel již prošetřenou stížnost aniž by uváděl nové skutečnosti, je možno jeho podání odložit bez odpovědi poté, co bude ověřeno, že původní stížnost byla řádně prošetřena a vyřízena. O odložení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.

Čl. 7

Lhůty

Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (viz § 6 odst. 1 a 2 SŘ), a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení; o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn (viz § 175 odst. 5 SŘ). Totéž platí i pro správní orgán, kterému byla stížnost postoupena z důvodu jeho věcné příslušnosti. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty je vhodné stěžovatele informovat.

Dodržování lhůt sleduje úsek vnitřních věcí OÚ. V případě, že příslušná lhůta není dodržena, upozorní na tuto skutečnost osobu zodpovědnou za vyřízení stížnosti a starostku OÚ.

Čl. 8

<p>Obecní úřad Proboštov</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: center;">SM 01</p>
<p>Vydal: Bc. Jana Čermáková</p>	<p>Schválil: ZO</p>	<p>Datum vydání: 1.7.2009</p>	<p>Vydání č.: 2 Platnost: 5.7.2009</p>	<p>Strana 7 / 9</p>

Evidence stížností

Evidenci přijatých stížností vede sekretariát OÚ, v písemné a elektronické podobě.

Evidence obsahuje zejména:

- a) číslo jednací,
- b) datum přijetí stížnosti,
- c) jméno, případně jména, příjmení nebo název a adresu místa trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele a nebo adresu pro doručování,
- d) značení orgánu, který stížnost posoudil,
- e) předmět stížnosti,
- f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení,
- g) vyhodnocení důvodu stížnosti,
- h) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

Sekretářka OÚ zakládá originál stížnosti a kopii textu odpovědi stěžovateli.

Čl. 9

Ochrana osobnosti a osobních údajů

Při vyřizování stížnosti se v této oblasti postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména § 11 - §16. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zejména jeho ustanovení § 5 a § 11.

Čl. 10

Výroční zpráva

Vedení OÚ zpracovává na základě vedené evidence stížností výroční zprávu OÚ o vyřizování stížností. Výroční zpráva musí být zpracována a předložena k projednání v Zastupitelstvu obce Proboštov nejpozději do konce června následujícího roku.

ČÁST TŘETÍ

Petice

Čl. 11

Petice

Podávání a vyřizování petic je upraveno zákonem č.85/1990 Sb., o právu petičním. Tato směrnice upravuje ve smyslu § 7 citovaného zákona způsob přijímání, projednávání a vyřizování petic adresovaných obci Proboštov.

Čl. 12

Pojem petice

Každý má právo sám nebo společně s jinými obracet se na orgány veřejné správy se žádostmi, návrhy a stížnostmi ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti těchto orgánů (dále jen "petice"). Právníkové osoby mohou toto právo vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.

<p>Obecní úřad Proboštov</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: center;">SM 01</p>
<p>Vydal: Bc. Jana Čermáková</p>	<p>Schválil: ZO</p>	<p>Datum vydání: 1.7.2009</p>	<p>Vydání č.: 2 Platnost: 5.7.2009</p>	<p>Strana 8 / 9</p>

Čl. 13 **Podání petice**

Petice musí být písemná a musí pod ní být 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.

Čl. 14 **Přijímání petice**

Petici je možno podat na podatelně OÚ v pracovní den ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence. Podatelna na požádání potvrdí na předloženou kopii petice její přijetí. Požádá-li autor petice nebo zástupce petičního výboru o osobní jednání, jeho žádosti se vyhová. Osobní jednání ve věcech petic vedou zpravidla starostka obce nebo místostarostka.

Nepatří-li věc do působnosti orgánů města, musí být petice do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení postoupena příslušnému orgánu a ten, kdo ji podal o tom vyrozuměn.

Čl. 15 **Projednávání a vyřizování petice**

Petici projednává a vyřizuje, případně zabezpečuje její vyřízení příslušný úsek OÚ Proboštov. Podle zaměření petice může Zastupitelstvo obce rozhodnout o jejím veřejném projednání a předložení na zasedání Zastupitelstva obce. Starostka obce rozhoduje, který úsek OÚ popřípadě který pracovník připraví podklady pro projednání a vyřízení petice na jednání orgánů obce.

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.

Čl. 16 **Termíny vyřizování petice**

Všechny podané petice je nutno urychleně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetřování petice musí být prováděno bez průtahů. Petice musí být vyřízena nejdéle do 30 dnů ode dne jejího doručení OÚ. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, se souhlasem starostky obce. O důvodech musí být předem písemně uvědomen občan, popř. petiční výbor, který petici podal.

Čl. 17 **Evidence petic**

Evidují se pouze písemné petice, které mají náležitosti podle § 10. Evidenci petic vede sekretariát OÚ.

<p style="text-align: center;">Obecní úřad Proboštov</p>	<p style="text-align: center;">SMĚRNICE Vyřizování stížností a petic</p>			<p style="text-align: center;">SM 01</p>
<p>Vydal: Bc. Jana Čermáková</p>	<p>Schválil: ZO</p>	<p>Datum vydání: 1.7.2009</p>	<p>Vydání č.: 2 Platnost: 5.7.2009</p>	<p>Strana 9 / 9</p>

Evidence obsahuje následující údaje: Datum podání petice, identifikaci podávajícího, předmět petice, kdy a kdo se k petici vyjadřoval, datum vyřízení petice, způsob vyřízení petice (odkaz na usnesení ZO), originál petice a kopie odpovědi na petici.

Podatelna OÚ originál každé doručené petice předá bezodkladně starostce obce, která stanoví další postup.

Sekretářka OÚ zavede petici do centrální evidence a zajistí další postup ve vyřizování petice dle instrukcí starostky obce a v souladu s touto směrnicí.

Čl. 18 Výroční zpráva

Vedení obce zpracovává na základě vedené evidence o podaných peticích výroční zprávu OÚ o vyřizování petic, která je samostatnou částí výroční zprávy o vyřizování stížností.

Čl. 19 Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem uvedeným v záhlaví dokumentu.

Směrnice je zveřejněna na www.ouprobostov.cz.

Čl. 20 Změnová řízení

Změnová řízení se provádí podle směrnice SM 06 Řízení dokumentů a záznamů. Doba platnosti není omezena.