

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Rada Obce Nivnice schválila dne 2. 4. 2012 usnesením č. 371/34-R/2012 podle § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“) tato Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

Část I.

Úvodní ustanovení

Čl. 1

(1) Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen „pravidla“) byla stanovena za účelem stanovení jednotného postupu pro přijímání, projednávání a vyřizování petic a stížností, které patří do působnosti Obce Nivnice (dále jen „obec“).

(2) Pravidla jsou závazná pro všechny členy orgánů obce a zaměstnance obce.

(3) Tato pravidla se přiměřeně použijí i na stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu podle § 175 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „správní řád“), neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany a na stížnosti na postup při vyřizování žádosti o informaci podle § 16a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů, a to v záležitostech výslovně těmito zákony neupravenými.

(4) Postup podle části III. těchto pravidel se přiměřeně použije i pro vyřizování žádostí o projednání určité záležitosti radou nebo zastupitelstvem obce, podepsaných nejméně 0,5 % občanů obce, (§ 16 odst. 2 písm. f) zákona o obcích) a návrhů, připomínek a podnětů orgánům obce (§ 16 odst. 2 písm. g) zákona o obcích). Lhůty pro vyřízení se řídí zákonem o obcích.

Část II.

Petice

Čl. 2

(1) Petice je písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, jímž se občané obracejí na obec, a které splňuje náležitosti stanovené zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Petice musí být písemná a musí být pod ní 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. K podpisu pod petici občan uvede své jméno, příjmení a bydliště. Pokud podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena; dále na nich musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici sestavil nebo jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.

(2) Podání, které má znaky petice, zejména je podepsána více osobami, ale nesplňuje náležitosti stanovené zákonem, se považuje za stížnost.

Čl. 3

Přijímání petic

(1) Petice se přijímají na podatelně obce, která tomuto podání přiřadí číslo jednací a typ dokumentu „petice“. Je-li petice doručena osobně, podatelna na požádání potvrdí na předloženou kopii petice její přijetí.

(2) Evidenci petic vede místostarosta obce. Evidence obsahuje:

1. pořadové číslo evidence petic
2. datum doručení petice
3. jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici podal nebo zástupce petičního výboru

4. předmět petice
5. datum vyřízení petice
6. způsob vyřízení petice
7. originál petice
8. odpověď na petici

(3) Pokud nebyla petice doručena osobně, potvrdí evidenční orgán tomu, kdo petici podal, písemně do 5 pracovních dnů od jejího doručení její přijetí.

(4) Zjistí-li evidenční orgán, že petice nenáleží do působnosti obce, postoupí ji do 5 dnů subjektu věcně příslušnému k jejímu vyřízení a uvedomí o tom toho, kdo petici podal.

Čl. 4

Projednávání petic

(1) Každá petice doručená obci je předložena k projednání radě obce.

(2) Evidenční orgán zajistí projednání petice v takovém termínu, aby byla petice předložena radě obce s návrhem stanoviska k obsahu petice a způsobu jejího vyřízení ještě před uplynutím zákonné lhůty pro písemnou odpověď na petici.

(3) Podklady pro projednání a vyřízení petice včetně návrhu stanoviska k obsahu petice a způsobu vyřízení připravuje místostarosta.

Čl. 5

Vyřizování petic

(1) Obec je povinna posoudit obsah petice a do 30 dnů od jejího doručení písemně odpovědět tomu kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsobu jejího vyřízení.

(2) Odpověď na petici vyhotovuje místostarosta podle usnesení rady obce a podepisuje starosta obce, pokud rada obce nerozhodne jinak.

Část III.

Stížnosti

Čl. 6

(1) Za stížnost se považuje podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány obce ve věci ochrany svých oprávněných zájmů nebo upozorňuje na nedostatky a závady a jehož řešení náleží do působnosti obce.

(2) Stížností podle těchto pravidel není podání související výlučně s občanskoprávními, obchodně právními a pracovněprávními úkony prováděnými obcí. O stížnost se dále nejedná, pokud podání splňuje náležitosti petice, případně náležitosti pro zahájení správního řízení, podání v probíhajícím správním řízení, případně řádné či mimořádné opravné prostředky ve správním řízení.

Čl. 7

Příjem a evidence stížností

(1) Stížnost lze podat písemně buď osobním doručením na podatelnu obce nebo doručením prostřednictvím pošty. V případě telefonických stížností vyzve osoba, která hovor přijala, k podání písemné stížnosti. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepožizuje. Je-li stížnost podána jiným způsobem (např. faxem, e-mailem), lze stěžovateli odpovědět stejným způsobem (mailem, faxem).

(2) Podacím místem pro příjem písemných stížností je podatelna.

(3) Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, které věci se týká a co se navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti své jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování a podpis. Právnická osoba uvede ve stížnosti svůj

název nebo obchodní firmu, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování.

(4) Není-li ze stížnosti patrné, které věci se týká, je nutno pomoci stěžovateli nedostatky odstranit a poskytnout mu k tomu přiměřenou lhůtu. Současně musí být stěžovatel poučen, že pokud nedostatky neodstraní, nebude stížnost dále řešena. Stížnost, z níž je patrné, že byla zaslána pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele.

(5) Neuvede-li ani na výzvu stěžovatel potřebné údaje k identifikaci, je taková stížnost považována za anonymní. Tato stížnost se zaeviduje do evidence stížností a dále se neprošetřuje. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo ke zneužití jména a adresy jiné osoby. V případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní závažné nedostatky v činnosti obce, může starosta rozhodnout o jejím prošetření.

(6) Evidence stížností obsahuje:

1. pořadové číslo evidence stížnost
2. datum přijetí stížnosti
3. jméno, příjmení a místo trvalého pobytu fyzické osoby nebo adresa pro doručování, u právnické osoby název nebo obchodní firmu, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování
4. stručný předmět stížnosti
5. údaj o tom, kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení, případně postoupena
6. vyhodnocení důvodnosti stížnosti, údaj o nápravných opatřeních
7. datum vyrozumění stěžovatele o vyřízené stížnosti

Čl. 8

Příslušnost k vyřizování stížností

(1) Po zaevidování stížnosti bezodkladně předat k vyřízení

1. přímému nadřízenému zaměstnanci, vůči kterému stížnost směřuje, stížnost nesmí být přidělena k vyřízení zaměstnanci, jehož se týká
2. starostovi, je-li stížnost adresovaná zastupitelstvu, radě nebo starostovi, anebo její obsah směřuje k jejich činnosti, případně k činnosti statutárního orgánu příspěvkové organizace, místostarosty; návrh odpovědi se předkládá ke schválení radě obce. Pokud charakter stížnosti vyžaduje projednání v zastupitelstvu, informuje starosta toho, kdo stížnost podal, kdy bude její obsah v zastupitelstvu obce projednán

(2) Z účasti na vyřízení stížnosti jsou vyloučeni ti zaměstnanci, u nichž vzhledem k poměru k osobě stěžovatele nebo k předmětu stížnosti lze mít důvodné pochybnosti o jejich nepodjatosti.

(3) Ten, kdo stížnost vyřizuje, je povinen seznámit s jejím obsahem osobu, proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje k vyřízení stížnosti nezbytné.

(4) Nespadá-li vyřízení stížnosti do působnosti obce, zajistí ten, kdo stížnost vyřizuje, její postoupení bez zbytečného odkladu příslušné právnické nebo fyzické osobě.

(5) Stížnosti na činnost příspěvkové organizace obce se postupují statutárnímu orgánu příspěvkové organizace s požadavkem o zaslání informace o způsobu vyřízení stížnosti. Současně je o postoupení stížnosti vyrozuměn stěžovatel.

Čl. 9

Postup a lhůty vyřizování

(1) Při vyřizování stížnosti musí být řádně prošetřeny všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Je-li to účelné, provede se místní šetření, vyžádají se dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska dalších orgánů, kterých se

věc týká, vyslechnou se osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

(2) Osoby, které by měly být vyslechnuty při prošetřování stížnosti, nejsou povinny vypovídat, záleží jen na nich, zda žádosti o poskytnutí výpovědi vyhoví.

(3) Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutno posoudit, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí se stěžovateli, že nebyl shledán důvod se stížností znovu zabývat.

(4) Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů, a to nejpozději do 60 dnů od jejího doručení obci, resp. ode dne následujícího po dni, kdy byly odstraněny nedostatky stížnosti. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti nebo z důvodu nutnosti projednat stížnost v zastupitelstvu obce. O překročení lhůty musí být stěžovatel písemně informován.

(5) O výsledku řízení musí být vyrozuměna osoba, proti které stížnost směřovala.

(6) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena. Jestliže ale tvrzení obsažená ve stížnosti mohou naplňovat skutkovou podstatu správního deliktu nebo trestného činu, nebude zahájení správního řízení o uložení pokuty nebo jiné sankce za takové jednání či iniciování zahájení řízení o uložení příslušné sankce v takovém případě pokládáno za postup obce, který je stěžovateli v důsledku podání stížnosti na újmu.

Čl. 10

Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě

(1) Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. O výsledku vyřízení musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.

(2) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, ten kdo je příslušný k vyřizování stížnosti, učiní bezodkladně nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu.

(3) Po vyřízení stížnosti je spis obsahující všechny originály písemností, které při vyšetřování a vyřizování stížnosti vznikly, předán k archivaci. Za jeho předání zodpovídá ten, kdo stížnost vyřizuje.

Čl. 11

Ochrana osobnosti a osobních údajů

(1) Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména s § 11 - § 16.

(2) Nakládání s osobními údaji stěžovatelů a 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.

Část IV.

Společná a závěrečná ustanovení

Čl. 12

(1) Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 3. 4. 2012.

.....
Ing. Vladimíra Kaislerová
starostka

.....
Josef Zámečník
místostarosta