

Směrnice č. 1/2022 pro vyřizování stížností a petic podaných Obecnímu úřadu Kočov.

Zastupitelstvo obce Kočov vydává v souladu s ustanovení § 102, odst. 2, písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve platném znění, (dále jen „zákon o obcích“), a dle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, v platném znění, (dále jen „správní řád“), na základě ustanovení zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění, tento vnitřní předpis obce Kočov (dále jen „směrnice“)

ČÁST PRVNÍ

Obecná ustanovení

§1

Předmět směrnice

Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnost Obecního úřadu Kočov (dále je „OÚ“), zaměstnanců obce Kočov zařazených do OÚ a uvolněných a neuvolněných členů Zastupitelstva obce Kočov, (dále jen „zaměstnanci“), při přijímání, evidenci a vyřizování stížností a peticí.

§2

Základní pojmy

1. 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.
2. 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.
3. 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 (dále jen „petiční zákon“). 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

§3

Přijímání stížností

1. Stížnost je možno podat písemně, v elektronické podobě, telefonicky nebo ústně.
2. 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 předloženou kopii (stejnopis) stížnosti její přijetí. Z písemné stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho se týká.
3. Stížnost v elektronické podobě je možné zaslat na adresu podatelna@obeckocov.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.

4. Telefonickou a ústní stížnost lze podat ve stanovené pracovní době. Telefonické a ústní stížnosti přijímají a se stěžovateli jednájí: Starosta obce, místostarosta obce a v mezích věcné působnosti další určení zaměstnanci OÚ.
5. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při jejím podání se sepíše 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 ústním jednání je povinen její příjemce neprodleně předat podatelně OÚ.
6. O telefonické stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned a kterou je oznamována závažná skutečnost se sepíše úřední záznam s obsahem podle odstavce 5 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 odstavce 1.
7. Anonymní stížnost příjemce neřeší. Stížnost se bez dalšího odloží.
8. Stížnosti, které nenáleží do působnosti orgánům obce Kočov, se postoupí příslušnému orgánu do pěti pracovních dnů od jejího obdržení a stěžovatel se o tomto vyrozumí.
9. 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, kde bude rozhodnuto, zda se jedná o stížnost ve smyslu této směrnice a bude rozhodnuto o jejím vyřízení.

§4

Vyřizování stížností

1. Nerozhodne-li starosta obce v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnost, která směřuje proti
 - a) zaměstnanci obce nezařazenému do OÚ
 - b) statutárnímu zástupci obce Kočov, zřízené organizace nebo založené společnosti (starosta, případně místostarosta)
 - c) zaměstnanci příspěvkové organizace (ředitel této organizace)
 - d) obecnímu úřadu jako celku (starosta obce)
 - e) starostovi, místostarostovi nebo Zastupitelstvu obce Kočov
2. Stížnosti, které se týkají skutečností mimo OÚ a osob mimo osoby uvedené v odstavci 1, vyřizuje starosta. Tento je oprávněn činit opatření směřující k prověření a vyřízení takovéto stížnosti.
3. Základní pravidla pro vyřizování stížností
 - a) vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost
 - b) předávat stížnost osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřípustné. Jmenování se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit
 - c) při prošetřování stížností se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje

4. 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 a nesouhlasí-li s obsahem zápisu, poznamená se v zápisu i tato skutečnost.
5. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění závadného stavu, závadný stav byl odstraněn, nebo byla stížnost shledána neodůvodněnou (neoprávněnou), byla postoupena či odložena a stěžovatel byl o tom písemně vyrozuměn.
6. 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 odpovídají zaměstnanci, kteří žádost vyřizují.
7. 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.

§5

Lhůty

1. 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.
2. Dodržování lhůt sleduje evidenční pracoviště (dle § 6 odst. 1 této směrnice). V případě, že příslušná lhůta není dodržena, upozorní na tuto skutečnost osobu zodpovědnou za vyřízení stížnosti, případně starostu.

§6

Evidence stížností

1. Evidenci přijatých stížností vede podatelna OÚ, (dále jen evidenční pracoviště) v písemné a elektronické podobě.
2. Evidence obsahuje zejména:
 - a) číslo jednací,
 - b) datum přijetí stížnosti,
 - c) jméno, popřípadě jména, příjmení nebo název a adresu trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele, nebo adresu pro doručování,
 - d) označení orgánu, který stížnost posoudil,
 - e) předmět stížnosti,
 - f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení, vyhodnocení důvodu stížnosti,
 - g) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.
3. Evidenční pracoviště zakládá originál stížnosti a kopi textu odpovědi stěžovateli.

§ 7

Ochrana osobnosti a osobních údajů

1. 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.
2. 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 ustanovení § 5 a § 11.

§8

Výroční zpráva

Evidenční pracoviště zpracovává na základě vedené evidence stížností výroční zprávu OÚ o vyřizování stížností. Výroční zpráva musí být zpracována a předložena k projednání Zastupitelstvu obce Kočov nejpozději do konce února následujícího roku.

ČÁST TŘETÍ

Petice

§9

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 orgánům obce Kočov.

§10

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.

§11

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 toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat.

§12

Přijímání petice

1. Petici je možno podat na podatelnu OÚ v pracovní den ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence. Podatelna na požádání potvrdí na předloženou kopii petice její přijetí.

2. Požádá-li autor petice nebo zástupce petičního výboru o osobní jednání, jeho žádosti se vyhoví. Osobní jednání ve věcech peticí vedou zpravidla starosta obce nebo místostarosta.
3. Nepatří-li věc do působnosti orgánů obce, musí být petice do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení postoupena příslušnému orgánu a ten, kdo ji podal o tom vyrozuměn.

§13

Projednávání a vyřizování petice

1. Petici projednává a vyřizuje, případně zabezpečuje její vyřízení Zastupitelstvo obce Kočov. Podle zaměření petice může zastupitelstvo obce doporučit její veřejné projednání, pokud si tuto věc zastupitelstvo obce vyhradí.
2. Starosta obce rozhoduje, který pracovník připraví podklady pro projednání a vyřízení petice na projednání orgánů obce.
3. 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.
4. Vůči tomu, kdo podal petici, nesmí být činěny přímé ani nepřímé kroky proto, že petici podal.

§14

Termíny vyřizování petice

1. Všechny podané petice je nutno urychleně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetřování petice musí být prováděno bez průtahů.
2. Petice musí být vyřízena nejdéle do 30 dnů ode dne jejího doručení OÚ.

§15

Evidence petic

1. Evidují se pouze písemné petice, které mají náležitosti podle zákona o právu petičním.
2. Evidenci petic vede podatelna OÚ (dále jen „evidenční pracoviště“). 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 zastupitelstva obce), originál petice a kopie odpovědi na petici.
3. Podatelna OÚ originál každé doručené petice předá bezodkladně do kanceláře starosty, kde je starostou obce stanoven další postup.

§16

Výroční zpráva

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

§17

Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem schválení Zastupitelstvem obce Kočov.
2. Schváleno Zastupitelstvem obce Kočov dne 24.8.2022

v.r.

.....

Miroslav Pešek
starosta obce

v.r.

.....

David Strejček
místostarosta obce