



SMĚRNICE Č. 6 / 2015

Pravidla pro vyřizování petic, stížností a podnětů

Platnost a účinnost směrnice od 01.01.2016.

Ing. Ludmila Bubeníková v.r.
starostka obce



ČÁST PRVNÍ OBECNÁ USTANOVENÍ

Článek I.

Předmět směrnice

1. Tato směrnice upravuje postup při vyřizování peticí, stížností a podnětů adresovaných obci Velká Polom (dále jen „obec“) nebo jeho orgánům.
2. Tato směrnice stanovuje povinnosti a oprávnění Obecního úřadu Velká Polom (dále je „OÚ), jeho úseků a je závazná pro zaměstnance obce a uvolněné členy Zastupitelstva obce Velká Polom při vyřizování peticí, stížností a podnětů.

ČÁST DRUHÁ

PETICE

Článek II.

Petice

1. Petice je písemné podání obsahující žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného zájmu nebo jiného společného zájmu, které splňuje náležitosti¹ stanovené zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním (dále jen „petiční zákon“). Podání, byť označené jako petice, které nesplňuje formální náležitosti petice podle petičního zákona, je považováno za podnět, případně stížnost, a takto je vyřizováno v souladu s částí třetí směrnice.
2. Podávání a vyřizování peticí je upraveno petičním zákonem. Tato část směrnice upravuje ve smyslu § 7 petičního zákona způsob přijímání, projednávání a vyřizování peticí adresovaných obci a jejím orgánům.

¹ 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 zastupovat. K podpisu pod petici občan uvedeného jméno, příjmení a bydliště. Pokud podpisové 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.

Článek III.

Přijímání peticí

1. Petici je možné podat osobně v pracovní dny ve stanovené úřední době na podatelnu OÚ nebo prostřednictvím držitele poštovní licence. Podatelna OÚ na požádání potvrdí na předloženou kopii petice její přijetí.
2. Nepatří-li věc do působnosti orgánů obce, musí být petice postoupena do pěti dnů ode dne jejího podání příslušnému orgánu a ten, kdo petici podal, o tom musí být vyrozuměn. Postoupení petice zabezpečuje úsek ekonomický, organizační a správy majetku OÚ.

Článek IV.

Projednávání a vyřizování peticí

1. Vyřízení petice zabezpečuje úsek OÚ, jehož věcné působnosti se petice týká, případně úsek určený starostkou obce nebo tajemnicí OÚ. Zabezpečení vyřízení petice zahrnuje:
 - a) posouzení formálních a obsahových náležitostí petice,
 - b) postoupení petice, nepatří-li věc do působnosti orgánů obce, a vyrozumění toho,



- kdo petici podal (čl. III. odst. 2),
- c) návrh způsobu vyřízení petice (opatření),
 - d) přípravu podkladů pro projednání petice v záležitostech samostatné působnosti obce a návrh odpovědi se stanoviskem k obsahu petice a s uvedením způsobu jejího vyřízení,
 - e) předložení materiálu k projednání petice v záležitostech samostatné působnosti obce radě obce,
 - f) zabezpečení odeslání odpovědi tomu, kdo petici podal, a to v souladu s projednání petice v záležitostech samostatné působnosti radou obce.
2. Petice se považuje za vyřízenou, jakmile je po jejím posouzení a projednání přijato k jejímu obsahu stanovisko, případně přijata opatření a je zaslána písemná odpověď (stanovisko) tomu, kdo petici podal nebo kdo zastupuje členy petičního výboru. Odpověď (stanovisko) k petici v záležitostech samostatné působnosti obce zpravidla podepisuje starostka obce, nestanoví-li rada obce při jejím projednávání jinak. Odpověď (stanovisko) k petici v záležitostech přenesené působnosti obce zpravidla podepisuje tajemnice OÚ.

Článek V.

Evidence peticí

1. Evidenci peticí vede úsek správní, část organizační, určená v organizačním řádu OÚ (dále jen „evidenční pracoviště“).
2. Evidují se všechny podané petice. Evidence obsahuje následující údaje a doklady: datum podání petice, jméno, příjmení a obec bydliště petenta nebo zástupce petičního výboru, předmět petice, označení pracoviště zabezpečujícího vyřizování petice, datum vyřízení petice, originál, případně kopii petice a kopii odpovědi na petici.
3. Evidenční pracoviště předává originál petice v záležitosti samostatné působnosti obce starostce obce a v záležitosti přenesené působnosti obce tajemnici OÚ a kopii každé doručené petice zůstává uložena na evidenčním pracovišti.
4. Úsek, který zabezpečuje vyřízení dané petice je povinen kopii vyřízení (postoupení) petice předat evidenčnímu pracovišti, a to do sedmi pracovních dnů ode dne jejího vyřízení nebo postoupení mimo orgány obce. Vyřízením petice se rozumí kopie odpovědi tomu, kdo petici podal.

ČÁST TŘETÍ

STÍŽNOSTI A PODNĚTY

Článek VI.

Stížnost a podnět

1. Stížnost je podání učiněné převážně ve vlastním zájmu fyzické nebo právnické osoby, kterým se tato osoba například domáhá mimo správní řízení ochrany svých práv, vytýká nesprávnost v činnosti OÚ nebo jiného orgánu obce anebo v chování zaměstnanců obce.
2. Obdobně jako stížnosti se přijímají, vyřizují a evidují i podněty. Podnětem se pro účely této směrnice rozumí podání, které obsahuje iniciativní a doporučující návrhy k činnosti orgánů obce v oblasti samostatné působnosti obce anebo podání, které obsahuje upozornění na nedostatky ve věci veřejného zájmu v oblasti patřící do samostatné působnosti obce, aniž by podání současně vytýkalo nesprávnosti v činnosti orgánu obce nebo v chování zaměstnanců obce. Podnětem ve smyslu této směrnice nejsou interní sdělení od orgánů obce a od příspěvkové organizace obce, vyjádření členů orgánů obce,



zaměstnanců obce a jiných osob přednesena na jednání orgánu obce nebo na pracovním jednání svolaném obcí; tyto interní podněty se vyřizují v souladu se zvláštními vnitřními předpisy obce (např. jednací řády, organizační řád OÚ).

3. Za stížnost nebo podnět se nepovažují podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, podání nebo podněty k zahájení správního řízení, podání v probíhajícím správním řízení, případně řádné či mimořádné opravné prostředky ve správním řízení.
4. Podle této směrnice se postupuje také při vyřizování stížností podle ustanovení § 175 správního řádu.
5. Stížnost nebo podnět, který není podán v souladu s touto směrnicí nebo nesplňuje formální náležitosti podle této směrnice, musí být v souladu s principy dobré správy posouzen a podle možností a okolností také vyřízen. Při vyřízení se postupuje přiměřeně podle čl. VIII. a IX., přičemž vůči podateli se úkony činní formou obdobnou, jako mělo jeho podání (např. elektronicky bez zaručeného elektronického podpisu).

Článek VII.

Přijímání stížností a podnětů

1. Stížnost nebo podnět (dále jen „podání“) je možné podat písemně nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem anebo ústně. Z podání musí být patrné, kdo jej podává, a které věci se týká. Stížnost podaná podle ustanovení § 175 správního řádu musí mít předepsané náležitosti podání podle ustanovení § 37 správního řádu.
2. Písemnou stížnost nebo podnět je možné podat osobně v pracovní dny ve stanovené úřední době na podatelnu OÚ nebo prostřednictvím držitele poštovní licence. Podatelna OÚ na požádání potvrdí na předložené kopii podání jeho přijetí. Podání učiněné prostřednictvím datové schránky, pokud je to v souladu se zákonem, má stejné účinky jako podání učiněné písemně a podepsané.
3. Stížnost nebo podnět v elektronické podobě podepsaný zaručeným elektronickým podpisem je možné podat zasláním na elektronickou adresu OÚ nebo na pracovní elektronickou adresu zaměstnance obce nebo uvolněného člena zastupitelstva obce. Stížnost nebo podání v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem se považuje při vyřizování za písemné podání.
4. Ústní stížnost nebo podnět je možné podat osobně v pracovní dny ve stanovené úřední době, je-li přítomen a nemá-li jiné jednání příslušný zaměstnanec obce nebo uvolněný člen zastupitelstva obce, jinak jen po předchozím ohlášení a dohodě s příslušnou osobou. Stěžovatele s ústními podáními přijímají a jednají s nimi zejména tajemnice OÚ, místostarosta obce a starostka obce. Telefonická stížnost nebo podnět se považuje za podání ústní a obdobně se vyřizuje.
5. O ústním podání, které nelze vyřídit ihned při jeho podání, se sepíše, pokud o to podatel požádá, písemný záznam, jinak se podateli doporučí, aby podání učinil písemně nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. Pokud o to podatel požádá, vydá se mu kopie záznamu o podání stížností nebo podnětu.
6. O telefonickém podání, které nelze vyřídit ihned a kterým je oznamována závažná skutečnost se sepíše písemný záznam (protokol) podle odstavce 5 tohoto článku mimo podpis podatele. Záznam o telefonické stížnosti nebo podnětu je povinen příjemce telefonátu předat příslušnému zpracovateli podání a při vyřizování se dále postupuje



podle této směrnice.

7. Anonymní podání, tedy podání, které neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci podatele, se nevyřizuje a neeviduje, nerozhodne-li v konkrétním případě jinak příslušný zpracovatel podání, nebo tajemnice OÚ nebo starostka obce.
8. Stížnost, která nenáleží do působnosti orgánů obce, musí být příslušnému orgánu postoupena do pěti pracovních dnů ode dne jejího doručení a stěžovatel o tom musí být vyrozuměn. Postoupení stížnosti a vyrozumění stěžovatele zabezpečuje příslušný zpracovatel podání.

Článek VIII.

Vyřizování stížností a podnětů

1. Nerozhodne-li starosta obce nebo tajemnice OÚ v daném případě jinak, je dána příslušnost zpracovatelů takto:
 - a) tajemnice OÚ vyřizuje stížnosti a podněty, které se podle obsahu týkají věcné působnosti jednotlivých úseků obecního úřadu vč. organizačních složek,
 - b) tajemnice OÚ vyřizuje stížnosti na činnost OÚ jako celku a na činnost a chování jejich podřízených,
 - c) starostka obce vyřizuje stížnosti na činnost a chování tajemnice OÚ,
 - d) starostka obce vyřizuje stížnosti na činnost a chování velitele organizační složky Jednotky sboru dobrovolných hasičů obce,
 - e) starostka obce vyřizuje stížnosti na činnost a chování ředitele příspěvkové organizace.Starostka obce a tajemnice OÚ jsou oprávněny zadat přípravu podkladů pro vyřízení stížnosti nebo podnětu, k jehož vyřízení jsou příslušní, jinému zpracovateli podání. Zpracovatel podání zabezpečuje vyřízení daného podání v souladu s touto směrnicí.
2. Stížnosti a podněty, které se podle obsahu týkají věcné působnosti více organizačních jednotek (úseků), vyřizují ve spolupráci všechny dotčené organizační jednotky (úseky). Starostka obce nebo tajemnice OÚ vždy v takovém případě určí jednoho zaměstnance jako garanta vyřízení daného podání. Garant vyřízení daného podání pak odpovídá za plnění úkolů zpracovatele podání této směrnice.
3. Základní pravidla pro vyřizování stížností a podnětů:
 - a) podání nesmí být podateli na újmu; újmou však není předání stížnosti nebo podnětu k posouzení, zda nebyl podatelem spáchán trestný čin nebo správní delikt,
 - b) předávat stížnost k vyřízení osobě, proti níž směřuje, je nepřípustné; zaměstnanec obce, proti němuž stížnost směřuje, má právo se k jejímu obsahu vyjádřit,
 - c) při posuzování skutečností uvedených v podání je třeba vycházet z obsahu podání bez zřetele na to, kdo podání učinil a proti komu směřuje.
4. Zpracovatel podání vyřizující v souladu s touto směrnicí stížnost podle ustanovení § 175 správního řádu je oprávněn k provádění všech úkonů správního orgánu v rámci vyřizování dané stížnosti postupovat podle ustanovení § 15 odst. 2 správního řádu (oprávněná úřední osoba).
5. O úkonech souvisejících s vyřizováním podání, při nichž dochází ke styku s podatelem, případně dalšími osobami, se sepisuje protokol podle ustanovení § 18 správního řádu.
6. Bylo-li podání shledáno důvodným nebo částečně důvodným, musí být bezodkladně



učiněna opatření k nápravě. O výsledku šetření podání a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam k podání a vyrozumí se podatel, i když o to vysloveně nepožádal; tím se považuje podání za vyřízené. Vyrozumění podatele o vyřízení písemného podání, podání v elektronické podobě podepsaného zaručeným elektronickým podpisem nebo ústní podání, o kterém byl sepsán záznam, má písemnou formu (odpověď na podání). Za zabezpečení opatření a za vyrozumění podatele odpovídá zpracovatel daného podání. Odpověď na podání adresované starostce obce, místostarostovi obce nebo tajemnici OÚ zpravidla podepisuje daný adresát, pokud on sám nestanoví jinak.

7. V případech opakovaných a důvodných nebo částečně důvodných podání stejného druhu, které se týkají činnosti obce a jeho orgánů, je nutno stanovit opatření k nápravě zjištěných nedostatků ve věci samé i z hlediska prevence. Za stanovení opatření odpovídají zpracovatelé podání.
8. Opakuje-li podatel již vyřízené podání, aniž by uváděl nové skutečnosti, je možno jeho podání odložit poté, co je ověřeno, že původní podání bylo řádně vyřízeno. O odložení podání rozhoduje nadřízený osoby, která vyřizovala předchozí podání, nebo starostka obce a o odložení musí být podatel vyrozuměn; vyrozumění o odložení písemného podání, podání v elektronické podobě podepsaného zaručeným elektronickým podpisem nebo ústního podání, o kterém byl sepsán záznam, má písemnou formu.

Článek IX.

Lhůty pro vyřízení stížností a podnětů

1. Stížnost nebo podnět, k jejímuž vyřízení je příslušný orgán obce, musí být vyřízen (čl. VIII. odst. 6) do 60 dnů ode dne jeho doručení obci. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení podání. O prodloužení stanovené lhůty rozhoduje tajemnice OÚ; o prodloužení lhůty musí být podatel písemně informován.
2. Pokud je zřejmé, že se stížnost nebo podnět nepodaří vyřídit do 30 dnů ode dne jejího doručení obci, je zpracovatel podání povinen vyrozumět podatele, že jeho podání bude vyřízeno až ve lhůtě podle odstavce 1 věta první.

Článek X.

Evidence stížností a podnětů

1. Evidují se pouze:
 - a) písemné stížnosti, stížnosti v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem a ústní stížnosti, o nichž byl sepsán záznam,
 - b) písemné podněty, podněty v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem a ústní podněty, o nichž byl sepsán záznam, a to jen v případech, že jde o podnět týkající se více než jednoho subjektu a jejichž předmětem je záležitost veřejného zájmu.V pochybnostech o zařazení podání do evidence rozhoduje evidenční pracoviště.
2. Evidenci stížností a podnětů podle odstavce 1 vede úsek správní, část organizační, určená v organizačním řádu OÚ (dále jen „evidenční pracoviště“).
3. Evidence obsahuje následující údaje a doklady: datum podání, jméno, příjmení (název) a obec bydliště (sídla) podatele (zástupce podatelů), případně jiný kontaktní údaj podatele (e-mail), předmět podání, označení pracoviště vyřizujícího podání, datum vyřízení podání, výsledek vyřízení podání (nedůvodná, důvodná nebo částečně důvodná stížnost),



- originál, příp. kopii podání a kopii jeho vyřízení.
4. Podatelna OÚ, která je současně evidenčním pracovištěm, si ponechává kopii každé doručené stížnosti nebo podnětu a originál bezodkladně předává tomu, kdo je příslušný k jeho vyřízení. Obdobně postupuje každý, kdo sepíše záznam o ústním nebo telefonickém podání.
 5. Zpracovatel podání je povinen kopii vyřízení (postoupení, odložení) podání předat evidenčnímu pracovišti, a to do sedmi pracovních dnů ode dne jejího vyřízení, postoupení mimo orgány obce nebo odložení podání. Kopii vyřízení podání se rozumí např. kopie vyrozumění podateli o vyřízení jeho podání, které však musí pro potřeby evidenčního pracoviště obsahovat v případě stížnosti výrazné označení, zda se jednalo o stížnost důvodnou, nedůvodnou či částečně důvodnou.

ČÁST ČTVRTÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek XI.

Výroční zpráva

Úsek správní, část organizační, určená v organizačním řádu OÚ, zpracovává na základě vedené evidence peticí, stížností a podnětů výroční zprávu obce o vyřizování peticí, stížností a podnětů. Výroční zpráva obsahuje údaje o celkovém počtu evidovaných peticí, stížností a podnětů, z toho počet postoupených a odložených podání, počet důvodných, nedůvodných a částečně důvodných stížností, počet podání, jejichž vyřizování přechází do dalšího kalendářního roku, zohlednění obsahu vyřizovaných peticí a jiných podání a přijatých opatření. Výroční zpráva za uplynulý kalendářní rok musí být zpracována a předložena na vědomí radě obce nejpozději do 31. března každého kalendářního roku.

Článek XII.

Zrušovací ustanovení

Touto směrnicí se zrušuje Směrnice č. 81/2012 – Pravidla pro vyřizování petic, stížností a podnětů, která byla schválena Radou obce Velká Polom na schůzi dne 01.08.2012.

Článek XIII.

Schválení a účinnost

Směrnice byla projednána a schválena Radou obce Velká Polom na schůzi dne 23.11.2015 usnesením č. 34-2015 ust. I. písm. c) a nabývá účinnosti dne 1. ledna 2016.