

Pravidla pro vyřizování stížností a petic

Čl. I.

Úvodní ustanovení

(1) Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob obrací na orgány obce ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti obce, nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu. Za stížnost se pro účely těchto pravidel považují:

1. stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, ve smyslu ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "správní řád"),
2. ostatní stížnosti, podněty, oznámení či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti obce.

Za stížnost podle těchto pravidel se nepovažují stížnosti na postup obce při vyřizování žádosti o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

(2) Za **petice** jsou v souladu s ustanovením § 1 odst. 1) zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním (dále jen zákon o právu petičním) považovány žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného zájmu, které patří do působnosti orgánů, ve smyslu zákona o právu petičním.

Čl. 2

Postup při evidenci stížností a petic

(1) Evidence stížností a petic (dále jen podání), adresovaných jak obecnímu úřadu, tak orgánům obce Boharyně, je vedena na obecním úřadě. Podání je možno zaslat poštou, elektronickou poštou nebo předat osobně. Při osobním jednání je možné požádat o sepsání stížnosti do protokolu.

(2) Každá podaná stížnost či petice je řádně evidována v podacím deníku došlé pošty.

(3) Po převzetí stížnosti či petice je podle obsahu předána bez zbytečného odkladu k vyřízení starostovi či místostarostovi, či orgánu obce, kterému je adresována.

Čl. 3

Postup při řešení a vyřízení stížností a petic

(1) Při vyřizování stížností podaných dle ust. § 175 správního řádu se postupuje tak, aby stížnost byla vyřízena v zákonem stanovených termínech.

(2) Ostatní stížnosti, návrhy, připomínky či podněty (dále jen „stížnost“) se vyřizují bezodkladně, nejdéle však do 60 dnů od doručení. Je-li stížnost směřována zastupitelstvu obce, činí lhůta pro vyřízení max. 90 dnů.

(3) V případě, že stížnost pro náročnost není možné vyřídit ve stanovených termínech, je prodloužení lhůty písemně oznámeno stěžovateli. Pokud nelze termín přesně určit, prodlužuje se lhůta pro vyřízení o dalších 60 dnů.

(4) O vyřízení stížnosti musí být podatel informován. Zpráva o vyřízení stížnosti musí být odeslána nejpozději ve výše stanovených lhůtách. V případě, že je stížnost projednávána s podatelem osobně, popř. je prováděno místní šetření, je vždy sepsán zápis, ve kterém podatel uvede své stanovisko ke způsobu vyřízení.

(5) Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá správní, soudní, případně jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost obecním úřadem písemně sdělena.

(6) Anonymní stížnosti se šetří pouze, pokud jsou adresné a konkrétní. Na šetření se vztahují postupy uvedené v těchto pravidlech s tím, že vzhledem k anonymitě stěžovatele se výsledek šetření pouze založí do spisu.

(7) U opakovaných podání, které neobsahují žádné nové skutečnosti, je stěžovatel upozorněn, že další podobné podání budou odkládány bez potvrzení příjmu a bez dalšího prošetřování.

(8) V případě oprávněných podání budou přijata opatření k odstranění zjištěných nedostatků. O výsledku šetření je stěžovatel informován bez ohledu na klasifikaci podání (oprávněné, neoprávněné).

(9) Při vyřizování petic se postupuje dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním v platném znění.

(10) Nakládání s osobními údaji stěžovatelů a dalších osob, kterých se stížnost týká, je upraveno zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zejména jeho ustanovení § 5 a § 11.

Čl. 4

Závěrečná ustanovení

Všechny lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování stížností a petic počínají běžet dnem následujícím po dni doručení.

Obecní úřad informuje zastupitelstvo obce 1x ročně o počtu a způsobu vyřízení přijatých stížností a petic.

Pravidla nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.10.2010

Zpracoval: JUDr. Věra Macháčková, starostka

V Boharyni dne 20.9.2010

OBECNÍ ÚŘAD
503 23 BOHARYNĚ


JUDr. Věra Macháčková
starostka