

Obec Strašice
Strašice 276/II, 338 45

IC: 259 098

Směrnice č. 29/2011

Rada obce Strašice vydává 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 OÚ Strašice, dále jen směrnice.

ČÁST PRVNÍ **Obecná ustanovení**

Čl. 1

Zkratky

OÚ	Obecní úřad Strašice
ZO	Zastupitelstvo obce Strašice
RO	Rada obce Strašice
SŘ	Správní řád
OPS	Obecní policie Strašice
MSB	Muzeum Středních Brd

Čl. 2

Předmět směrnice

Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti zaměstnanců OÚ Strašice a uvolněných členů Zastupitelstva obce Strašice, 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, vytyká 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 předloženou 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 obec@strasice.eu 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.

Telefonickou a ústní stížnost lze podat ve stanovené pracovní době. Telefonické a ústní stížnosti přijímají a se stěžovateli jednají: Starosta obce, místostarosta obce, vedoucí finanční a majetkové správy OÚ, v mezích věcné působnosti vedoucí odborů OÚ.

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 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.

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 Strašice, 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 obce, který rozhodne, zda se jedná o stížnost ve smyslu této směrnice a bude rozhodnuto o jejím vyřízení.

Čl. 5 Vyřizování stížností

- Nerozhodne-li starosta obce v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnost, která směřuje proti:
- a) pracovníkovi odboru OÚ jeho vedoucí,
 - b) vedoucímu odboru OÚ starosta (popř. vedoucí finanční a majetkové správy OÚ)
 - c) některému odboru OÚ jako celku starosta (popř. vedoucí finanční a majetkové správy OÚ)
 - d) strážníkovi Obecní policie Strašice vedoucí strážník OPS,
 - e) zaměstnanci Muzea Středních Brdy vedoucí MSB
 - f) jinému pracovníkovi obce nezařazenému do OÚ starosta obce
 - g) obecnímu úřadu jako celku starosta obce
 - h) starostovi a místostarostovi obce Rada obce Strašice
 - i) zastupitele obce Zastupitelstvo obce Strašice
 - j) člena komise – člen Kontrolního výboru určený předsedou KV

Stížnosti, které se týkají skutečností mimo OÚ a osob mimo osoby uvedené v čl. 5, vyřizuje ten odbor OÚ, do jehož věcné působnosti daná záležitost podle organizačního řádu patří. Tento je oprávněn činit opatření směřující k prověření a vyřízení takovéto stížnosti. V případě pochybností rozhodne vedoucí finanční a majetkové správy OÚ.

V odpovědi na stížnost bude uvedeno, že zaměstnanec byl k vyřízení pověřen (kým), jméno vyřizujícího pracovníka. Odpověď podepisuje vždy starosta nebo místostarosta obce. Kopie dopisu bude předána na hospodářsko-správní odbor do centrální evidence.

V případě, že k vyřízení stížnosti je podle směrnice kompetentních více zaměstnanců určí starosta obce zaměstnance odpovědného za vyřízení stížnosti. Všichni kompetentní zaměstnanci vyřídí příslušnou část stížnosti, za kterou jsou odpovědní, a předají písemnou zprávu určenému 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 odpovědným 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 odborům 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) anebo 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 u vedoucího hospodářsko-správního odboru.

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. 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 hospodářsko-správní odbor OÚ. V případě, že příslušná lhůta není dodržena, upozorní na tuto skutečnost osobu zodpovědnou za vyřízení stížnosti a vedoucího finanční a majetkové správy OÚ, případně starostu.

Čl. 8 Evidence stížností

Evidenci přijatých stížností vede hospodářsko-správní odbor 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 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.

Hospodářsko-správní odbor 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

Hospodářsko-správní odbor OÚ zpracovává na základě vedené evidence stížností výroční zprávu OÚ o vyřizování stížností. Výroční zpráva musí být zpracována a předložena k projednání v Radě obce Strašice nejpozději do konce února 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 orgánům Obce Strašice.

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"). Právnické osoby mohou toto právo vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.

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 podatelnu 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 starosta obce nebo místostarosta.

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.

Čl. 15 Projednávání a vyřizování petice

Petici projednává a vyřizuje, případně zabezpečuje její vyřízení příslušný odbor OÚ Strašice. Podle zaměření petice může Rada obce rozhodnout o jejím veřejném projednání a předložení na zasedání Zastupitelstva obce. Starosta obce rozhoduje, který odbor 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 starosty 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 hospodářsko-správní odbor OÚ.

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 RO,ZO), originál petice a kopie odpovědi na petici.

Podatelna OÚ originál každé doručené petice předá bezodkladně starostovi obce, který stanoví další postup.

Hospodářsko-správní odbor zavede petici do centrální evidence a zajistí další postup ve vyřizování petice dle instrukcí starosty obce a v souladu s touto směrnicí.

Čl. 18 **Výroční zpráva**

Hospodářsko-správní odbor 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 1.8.2011. Směrnice byla schválena Radou obce Strašice dne 20.7.2011 pod číslem usnesení 17/07/11-6.

Rozdělovník

Jméno	Podpis
Jiří Hahner	
Mgr. Tomáš Svoboda	
Edita Kleknerová	
Jana Hladová	
Mgr. Tomáš Makaj	
Ing. Luboš Frajt	

.....
Jiří Hahner
Starosta obce