

Obec Ratíškovice

Směrnice č. 2/2015 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

1. Úvod

Tato pravidla upravují postup při vyřizování stížností a petic s ohledem na stávající úpravu stížností stanovenou zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů a právní úpravou petic obsaženou v ústavním zákoně č. 23/1991 Sb., Listina základních práv a svobod a zákoně č. 85/1990 Sb., o právu petičním a s ohledem na § 102 odst. písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích ve znění pozdějších předpisů.

2. Přijímání stížností

Stížnost může podat každá právnická i fyzická osoba. Pokud podává stížnost více stěžovatelů společně a není v ní určeno, komu doručovat, doručuje se stěžovateli uvedenému na 1. místě. Stížnost je nutné posuzovat podle obsahu. V režimu stížností nelze vyřizovat:

- podání, která jsou žádostmi o zahájení správního řízení
- podání s uplatněním opatření proti nečinnosti správního orgánu
- námitky, vyjádření a připomínky občanů podané dle jiných předpisů
- stížnosti podané ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím
- petice
- podněty k provedení dozoru dle zákona č. 128/2000 Sb. o obcích.

V případě pochybností, zda se jedná o stížnost, rozhodne o způsobu vyřízení starosta, který rovněž rozhodne, zda vyřízení stížností spadá do kompetence obecního úřadu nebo rady obce.

Stížnost lze podat písemně, elektronicky nebo ústně.

Na stížnosti podané elektronicky lze odpovědět elektronicky.

Stížnosti podané ústně se vyřídí operativně, podáním ústního vysvětlení.

V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, vyzve ho obecní úřad k upřesnění, a ve výzvě určí lhůtu s upozorněním, že pokud neupřesní svoji stížnost, bude tato bez prošetření odložena. O odložení se učiní záznam do spisu.

3. Evidence stížností

Evidenci všech písemných petic a stížností, došlých na obecní úřad, vede sekretariát starosty. Povinností zaměstnanců je všechny přijaté písemné petice a stížnosti předat nejpozději následující pracovní den po jejich doručení do evidence na sekretariát starosty.

Evidence petic a stížností obsahuje tyto náležitosti:

- pořadové číslo petice nebo stížnosti
- jméno, příjmení, adresu oznamovatele
- předmět petice nebo stížnosti
- datum doručení
- datum vyřízení
- kdo vyřizuje
- výsledek řízení.

4. Vyřizování stížností

Stížnost musí být vyřízena ve 30 denní lhůtě. Stěžovatel musí být vyrozuměn do 7 dnů o přijetí stížnosti. Příjem není třeba potvrzovat u stížností podaných ústně, doručených osobně, doručených na elektronickou podatelnu, do datové schránky nebo bude-li stížnost vyřízena do 10 dnů.

Datum zpracování: 16.3.2015

Datum účinnosti: 16.3.2015



Ing. Bc. Anna Hubáčková
starostka obce



PhDr. Radim Šťastný
místostarosta obce