

Obec Labuty
Labuty č. 30
696 48 JEŽOV

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vnitřní směrnice č. 2/2020



Směrnici zpracovala:

Simona Náplavová

Datum zpracování:

8. 6. 2020

Směrnici schválil:

Milan Hrkálík, starosta obce

Směrnice nabývá účinnosti:

18. 6. 2020

Podpis:

.....

PRAVIDLA PRO PŘÍJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Obec:	Labuty
Adresa:	Obecní úřad Labuty č. p. 30
Směrnici zpracoval:	Simona Náplavová
Směrnici schválil:	Milan Hrkálík, starosta obce
Projednáno a schváleno v OZ:	17. 6. 2020
Datum zpracování:	8. 6. 2020
Směrnice nabývá účinnosti:	18. 6. 2020

Obsah směrnice:

- Čl. 1 Účel směrnice
- Čl. 2 Oblast platnosti
- Čl. 3 Vymezení základních pojmů
- Čl. 4 Přijímání stížností
- Čl. 5 Vyřizování stížností
- Čl. 6 Lhůty
- Čl. 7 Závěrečná ustanovení

Čl. 1 Účel směrnice

- 1) Účelem tohoto vnitřního předpisu je stanovit v souladu s ust. § 102 odst. 2 písm. l) zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, pravidla pro přijímání a vyřizování stížností souvisejících výlučně s tzv. samostatnou působností Obce Labuty /dále jen „obec“/ tj. zejména občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými především zaměstnanci obce a zaměstnanci organizačních složek zřízených obcí a dále souvisejících s činností orgánů obce při výkonu samostatné působnosti a vztahy mezi těmito orgány navzájem.
- 2) Účelem tohoto vnitřního předpisu není stanovit pravidla pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností podaných v rámci správního řízení podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ani stížností pro jejichž vyřízení je stanoven postup ve zvláštních právních předpisech.

Čl. 2 Oblast platnosti

Tento vnitřní předpis je závazný pro všechny zaměstnance obce.

Čl. 3

Vymezení základních pojmů

Stížnost - podání, kterým se podávající domáhá ochrany svého práva nebo oprávněného zájmu a kritizuje postup toho, kdo podle jeho názoru v rámci výkonu samosprávy toto právo nebo zájem ohrozil nebo porušil. Stížností je také projev nespokojenosti podávajícího s průtahy anebo nesprávným postupem při vyřizování jeho záležitostí, pokud taková záležitost je řešena obcí v samostatné působnosti. Při posuzování, zda se jedná o stížnost, se vychází z obsahu podání bez zřetele na to, jak je podání označeno, kdo ho učinil a proti komu směřuje. Stížností se rozumí i podání, které není stěžovatelem podepsáno, je-li z obsahu podání zřejmé, kdo je stěžovatelem.

Čl. 4

Přijímání stížností

- 1) Stížnost přijímají všichni zaměstnanci obce. Stížnosti se přijímají každý pracovní den.
- 2) Stížnost lze podat:
 - a) písemně, prostřednictvím podatelny obecního úřadu
 - b) elektronickou poštou se zaručeným elektronickým podpisem prostřednictvím e-mailové adresy: podatelna@labuty.cz
 - c) prostřednictvím datové schránky c2gaxcq
 - d) ústně,
 - e) telefonicky.
- 3) Při přijímání ústní nebo telefonické stížnosti, kterou lze vyřídit ihned při jejím podání, informuje zaměstnanec, který stížnost přijal, stěžovatele o způsobu vyřízení takové stížnosti. Současně s tím stěžovatele upozorní na možnost sepsání záznamu o ústní stížnosti.
- 4) V případě, že o to stěžovatel požádá, sepíše zaměstnanec písemný záznam o stížnosti. Přitom postupuje dle ustanovení tohoto vnitřního předpisu. V případě telefonické stížnosti požádá zaměstnanec stěžovatele, aby se dostavil k podpisu písemného záznamu o stížnosti, nebo aby svou stížnost podal písemně nebo elektronicky.
- 5) Po vyhotovení záznamu o ústní stížnosti jej zaměstnanec předloží stěžovateli k podpisu.
- 6) Zaměstnanec podatelny, který stížnost přijal, tuto zaeviduje ve spisové službě OÚ a poté ji neprodleně postoupí starostovi obce, v případě jeho nepřítomnosti místostarostovi obce. Pokud stížnost přijme kdokoli jiný, než zaměstnanec podatelny, je povinen ji neprodleně předat zaměstnanci podatelny nebo starostovi obce.

- 7) Starosta posoudí stížnost dle jejího obsahu a rozhodne, zda se jedná o stížnost dle tohoto předpisu.
- 8) V případě, že se nejedná o stížnost podle tohoto předpisu, rozhodne starosta o tom, který vnitřní předpis nebo zákonný předpis bude pro vyřízení použit, případně rozhodne o rozdělení stížnosti, pokud v sobě obsahuje více podání. Pokud stížnost nebo její část nespadá do kompetence obce, rozhodne starosta o jejím postoupení příslušné organizaci či orgánu veřejné moci. Těmto musí být stížnost postoupena neprodleně, nejpozději však do 5 ti dnů ode dne jejího přijetí. O postoupení stížnosti nebo její části musí být stěžovatel v této lhůtě písemně vyrozuměn.
- 9) Pokud se jedná o stížnost dle tohoto předpisu, rozhodne starosta o přidělení stížnosti k vyřízení příslušnému zaměstnanci obce a tomuto zaměstnanci obce ji neprodleně postoupí a provede příslušné úkony stanovené ve spisovém řádu obecního úřadu.

Čl. 5

Vyřizování stížností

- 1) Prošetřování stížnosti musí být prováděno bez průtahů a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body či skutečnosti uvedené ve stížnosti.
- 2) Stížnost prošetřuje zpravidla starosta obce nebo jím pověřený zaměstnanec obce. Pokud je určena orgánu obce, tak stížnost prověří ten orgán obce, do jehož působnosti předmět stížnosti náleží, nebo osoba, kterou takový orgán může určit jako osobu odpovědnou za prošetření a vyřízení stížnosti.
- 3) Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření zaměstnancům obce, proti kterým stížnost směřuje. Stížnost, která směřuje proti zaměstnanci obce, prošetří starosta. Stížnost, která směřuje na starostu či místostarostu, prošetří zastupitelstvo obce, které v takovém případě může určit osobu odpovědnou za prošetření a vyřízení stížnosti.
- 4) Za vyřízení stížnosti je odpovědný ten, kdo stížnost prošetřuje, nebo kdo byl určen jako osoba odpovědná za vyřízení stížnosti. Tento je pak povinen stížnost prošetřit v návaznosti na příslušné právní předpisy, a to bez průtahů. Je povinen přezkoumat všechny skutečnosti uvedené ve stížnosti. Pokud stěžovatel požádal, aby jeho jméno nebylo uváděno, zajistí prošetření stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
- 5) Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.
- 6) O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše osoba, či orgán obce prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat:
 - jména všech osob, jež se jednání zúčastnily,
 - stručné a výstižné vylíčení průběhu jednání, zejména předmět stížnosti,
 - výsledek jednání,
 - doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni,

- podpisy všech účastníků jednání, popř. odmítnutí podpisu nebo nesouhlas s obsahem s uvedením důvodů.
- 7) Osoba pověřená vyřízením stížnosti písemně vyrozumí stěžovatele o výsledku šetření a přijatých opatřeních, a to i v případě postoupení stížnosti. Stěžovatele je nutné písemně vyrozumět i v případě, že stížnost byla po prošetření shledána jako nedůvodná.
 - 8) Výsledek šetření musí obsahovat odpověď na všechny kritizované jevy, musí být vyvrácena nebo potvrzena jejich oprávněnost s případným odvoláním na příslušné právní předpisy, technické normy, či jiné předpisy nebo objektivní skutečnosti.
 - 9) Pokud je stížnost adresována zastupitelstvu obce, je osoba pověřená vyřízením stížnosti povinna zabezpečit projednání stížnosti na nejbližším zasedání zastupitelstva obce.
 - 10) Odpověď na stížnost adresovanou starostovi, místostarostovi podepisuje vždy ten, jemuž byla stížnost adresovaná. Odpověď na stížnost adresovanou obci a zastupitelstvu obce, podepisuje starosta nebo osoba pověřená vyřízením stížnosti.
 - 11) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile jsou po jejím prošetření stěžovatelé informováni o vyřízení stížnosti.
 - 12) Originály stížností a spisového materiálu týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.

Čl. 6

Lhůty

- 1) Všechny uvedené lhůty, není-li uvedeno jinak, se počítají ode dne, kdy byla stížnost přijata. V případě ústní nebo telefonické stížnosti počíná lhůta běžet od okamžiku sepsání písemného záznamu o ústní stížnosti.
- 2) Lhůty jsou ve dnech kalendářních. Připadá-li poslední den lhůty na den pracovního klidu, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.
- 3) Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů od přijetí stížnosti. V případě, že je stížnost adresována zastupitelstvu obce, musí být stěžovatel v této lhůtě písemně informován o tom, že stížnost bude projednána na nejbližší schůzi zastupitelstva obce a stížnost pak musí být vyřízena nejpozději do 60 dnů od přijetí stížnosti.

Čl. 7

Závěrečná ustanovení

- 1) Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dne 18. 6. 2020
- 2) Vydání tohoto vnitřního předpisu bylo schváleno zastupitelstvem obce na 11. zasedání, dne 17. 6. 2020, usnesením č. 5.

V Labutech dne 18. 6. 2020

.....
Jiřina Poizlová
1. místostarostka

.....
Milan Hrkalík
starosta