

**Obec Žernov**

**PRAVIDLA**

**PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A  
STÍŽNOSTÍ FYZICKÝCH A  
PRÁVNICKÝCH OSOB**

**Listopad 2007**

# **PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ FYZICKÝCH A PRÁVNICKÝCH OSOB**

Účelem těchto Pravidel je stanovit jednotný postup pro přijímání, projednávání a vyřizování petic v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním a jednotný postup pro přijímání, projednávání a vyřizování stížností v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.

## **ČÁST I**

### **ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

#### **Čl. 1**

1.1. Petice je písemné podání ve *formě žádosti, návrhu nebo stížnosti, již se fyzické osoby* obrací na Obecní úřad Žernov ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti obce. Právníkové osoby mohou petiční právo vykonávat jen tehdy, je-li v souladu s cíly jejich činností.

1.2. 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 petičního výboru a jméno, příjmení, bydliště a podpis toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.

1.3. Pokud podání označené jako petice nebude obsahovat náležitosti dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, nebude považováno za petici, nýbrž za stížnost a bude vyřizováno dle pravidel pro vyřizování stížností.

1.4. Stížnost je písemné nebo ústní podání fyzické osoby nebo právnické osoby (dále jen stěžovatel), které se domáhají u orgánů obce ochrany svých subjektivních práv nebo právem chráněných zájmů nebo které upozorňují na nesprávné činnosti, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů obce.

1.5. Podání je třeba vždy posuzovat podle jeho obsahu bez ohledu, jak je stěžovatelem označeno.

## **ČÁST II**

## **POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC**

### **Čl. 2**

- 2.1. Podacím místem pro podání petice je Obecní úřad Žernov.
- 2.2. Evidenčním místem podaných petic je Obecní úřad Žernov, kde se petici zaeviduje, založí její originál a kopii postoupí k vyřízení adresátovi.
- 2.3. Evidence petic je vedena odděleně od ostatních písemností.
- 2.4. Pokud adresát zjistí, že petice nepatří do působnosti orgánů obce, petici do 5-ti dnů od doručení postoupí věcně a místně příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal nebo osobu, která zastupuje petiční výbor.
- 2.5. Evidence petic obsahuje: číslo jednací, datum přijetí petice, jméno, příjmení a bydliště, kdo petici podává, předmět petice, počet podpisů, kdo petici vyřizuje, termín pro vyřízení, datum předání k vyřízení, jak bylo vyřízeno, poznámka (např. postoupení jinému orgánu).
- 2.6. Petice doručené přímo starostovi, místostarostovi jsou předávány neprodleně k zaevidování a postupuje se dle bodu 2.2. tohoto článku.
- 2.7. Příjemce, jemuž byla petice postoupena k vyřízení, je povinen obsah petice posoudit a do 30-ti dnů ode dne doručení písemně odpovědět tomu, kdo petici podal, nebo osobě, která zastupuje petiční výbor. Spolu s písemnou odpovědí se i jeden stejnopis odpovědi založí. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsobu jejího vyřízení. Doručením takové odpovědi tomu, kdo petici podal, se považuje petice za vyřízenou.
- 2.8. Petice adresované zastupitelstvu obce předkládá k projednání starosta.

## **ČÁST III**

### **POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

#### **Čl. 3**

##### **Přijímání stížností**

- 3.1. Podacím místem pro podání písemné stížnosti je Obecní úřad Žernov, kde se stížnost zaeviduje. Založí originál stížnosti a její kopii postoupí k vyřízení příslušnému adresátovi.
- 3.2. Podacím místem pro podání ústní stížnosti je Obecní úřad Žernov, pokud se nevyřídí věc operativně, sepiší se stěžovatelem záznam a předloží k podpisu stěžovateli. Po sepsání záznamu se postupuje dle bodu 3.1. tohoto článku.
- 3.3. Stížnosti lze podávat i v elektronické podobě, podepsané zaručeným elektronickým podpisem dle příslušných právních předpisů.
- 3.4. Stížnosti podané telefonicky se nepřijímají.
- 3.5. Stížnost, která byla zaslána orgánu obce „na vědomí“ se zaeviduje a založí a dále se nevyřizuje.

## Čl. 4 Evidence stížností

- 4.1. Evidence všech stížností je vedena odděleně od evidence ostatních písemností.
- 4.2. Zaměstnanec obecního úřadu ve Spisové a archivní službě přidělí číslo jednací, ke stížnosti založí spis, kde vyznačí den přijetí stížnosti a zapíše ji do evidence. Předá kopii stížnosti k vyřízení příjemci.
- 4.3. Evidence musí obsahovat číslo jednací, datum doručení stížnosti, jméno, příjmení a adresu (název, sídlo popř. IČ) stěžovatele, obsah stížnosti, označení subjektu proti němuž stížnost směřuje nebo se ho týká, kdy a komu byla stížnost předána nebo postoupena k vyřízení, datum předání k vyřízení, termín pro vyřízení a výsledek šetření, datum odeslání zprávy stěžovateli o vyřízení stížnosti, v případě oprávněnosti stížnosti přijatá opatření a termíny jejich splnění.
- 4.4. Anonymní stížnosti se neevidují ani nevyřizují.

## Čl. 5 Potvrzení přijetí stížnosti

- 5.1. Příjem stížností doručených poštou a těch, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne doručení vyznačeného podatelnou obecního úřadu, musí být stěžovateli potvrzen do 10 dnů ode dne doručení. Příjem stížnosti se potvrzuje po zapsání do evidence a zároveň se stěžovatel informuje o lhůtě k vyřízení jeho stížnosti.
- 5.2. Jestliže řešení stížnosti není v působnosti obce, příjemce ji postoupí do 5 dnů ode dne doručení věcně a místně příslušnému orgánu a zároveň uvědomí o tom písemně stěžovatele.
- 5.3. Příjem stížnosti se nepotvrzuje :
- pokud stížnost byla obci k vyřízení postoupena jiným orgánem
  - jedná-li se o opakovanou stížnost, která neobsahuje nové skutečnosti a bude šetřena dle bodu 6.12. čl. 6 těchto Pravidel.

## Čl. 6 Postup při vyřizování stížností

### **Stížnosti adresované členům volených orgánů Obce Žernov** **Stížnosti adresované starostovi, místostarostovi a členu zastupitelstva obce**

- 6.1. Originál stížností adresovaných starostovi, místostarostovi a členu zastupitelstva obce se předávají k zaevidování a postupuje se dle bodu 3.1. článku 3.

Vyřizuje-li stížnost sám její adresát, zajistí doručení originálu odpovědi včetně podpisu adresáta obecnímu úřadu k odeslání. Spolu s originálem odpovědi se doručí i jeden stejnopis odpovědi včetně podpisu příslušné osoby k založení.

Dle charakteru stížností lze postupovat dle bodu 6.3. článku 6.

6.2. Odeslání odpovědi opatřené podpisem starosty, místostarosty, člena zastupitelstva obce zajišťuje zaměstnanec obecního úřadu

#### Stížnosti adresované zastupitelstvu obce a jeho orgánům

6.3. Originály stížností předávají tyto orgány do evidence obecního úřadu, který následně postupuje dle bodu 3.1. článku 3.

- Vyřizuje-li stížnost sám její adresát, zajistí doručení originálu odpovědi včetně podpisu příslušné osoby k odeslání. Spolu s originálem odpovědi se doručí i jeden stejnopis odpovědi včetně podpisu příslušné osoby k založení.

6.4. Odeslání odpovědi opatřené podpisem příslušné osoby zajišťuje zaměstnanec obecního úřadu.

6.5. Všechny stížnosti adresované zastupitelstvu obce budou zastupitelstvu předloženy, přičemž starosta kraje rozhodne dle charakteru stížnosti o způsobu předložení materiálu zastupitelstvu.

#### **Stížnosti adresované Obecnímu úřadu Žernov**

##### Stížnosti na zaměstnance obce

6.6. Stížnosti na jednání nebo odborný postup zaměstnance řeší starosta.

##### Stížnosti na příspěvkové organizace zřizované obcí

6.7. Stížnosti prošetřuje a vyřizuje starosta.

##### Odpovědi na stížnosti

6.8. Příjemce, který stížnost prošetřuje a vyřizuje, je povinen ve lhůtách dle bodu 7.5. článku 7 písemně odpovědět stěžovateli. Neprodleně po odeslání předloží zaměstnanci stejnopis odpovědi k založení.

##### Opakované stížnosti

6.12. Opakované stížnosti prošetřuje a vyřizuje Zastupitelstvo obce Žernov, přičemž přezkoumá správné a úplné vyřízení původní stížnosti a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Zároveň jej upozorní, že případné další podání, které nebude obsahovat nové skutečnosti nebude prošetřováno.

## Čl.7

### Základní pravidla při vyřizování stížností

7.1. Prošetřování stížností musí být prováděno odpovědně, hospodárně a bez průtahů, přitom musí být prošetřeny všechny části stížnosti. Je-li to účelné, vyzve ten, kdo prošetřuje stěžovatele příp. další osoby k ústnímu projednání ( místnímu šetření ). O ústních jednáních ( místních šetřeních ) se sepíše záznam, který musí obsahovat jména všech zúčastněných, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíší všichni účastníci šetření. Jestliže některý z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, tato skutečnost se s uvedením důvodů v zápise poznamená.

7.2. Pokud bude při prošetřování zjištěno, že záležitost se zabývají orgány činné v trestním řízení, že ve věci probíhá občanskoprávní řízení nebo správní řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost sdělena.

7.3 Pokud dojde v průběhu prošetřování stížnosti k jejímu zpětvzetí ze strany stěžovatele, bude šetření stížnosti zastaveno a tato skutečnost bude sdělena okruhu osob dotčených podanou stížností .

7.4. Požádá-li stěžovatel o utajení své totožnosti, nesmí být žádné údaje umožňující jeho identifikaci sděleny tomu, na koho si stěžuje. Ze stížnosti se pro účely vyjádření a případnou další administrativní manipulaci pořizuje výpis neobsahující údaje o stěžovateli.

7.5. Stížnost musí být prošetřena a písemně vyřízena nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení. Tato lhůta se prodlužuje na 90 dnů v případě vyřizování stížností adresované zastupitelstvu obce a výborům zastupitelstva obce. Lhůty lze překročit jen ve výjimečných případech, a to s písemným souhlasem starosty. O prodloužení lhůty s uvedením důvodů žádá adresát šetřící stížnost. O důvodech prodloužení termínu a konečném termínu vyřízení stížnosti v případě jeho prodloužení informuje adresát neprodleně zaměstnance OÚ, který neprodleně sdělí tyto skutečnosti stěžovateli.

7.6. V případě oprávněnosti stížnosti je povinen adresát vyřizující stížnosti přijmout nebo zajistit přijetí opatření k nápravě zjištěných nedostatků.

7.7. Stížnost je vyřízena odesláním zprávy o vyřízení stížnosti, tj. odpovědi na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, příp. s uvedením dalších možností, které stěžovatel v příslušné věci může využít.

## ČÁST IV

### SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

## Čl. 8

8.1. Všichni adresáti, popřípadě zaměstnanci jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování petic a stížností postupovat tak, aby byla každému občanovi zachována jeho lidská důstojnost a současně musí být respektováno právo každého občana na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života, včetně práva na ochranu osobních údajů před zneužitím. Rovněž jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dozvěděli při vyřizování petic a stížností.

8.2. Odpovědnost za včasné, věcné a správné vyřízení petic a stížností má starosta obce, resp. adresát, který petici či stížnost vyřizoval.

8.3. Tato Pravidla byla schválena starostou Obce Žernov Mgr. Liborem Mojžíšem , dne .....

8.4. Tato Pravidla nabývají účinnosti dne .....

Mgr. Libor Mojžíš  
starosta obce