



Obec Poustka, Poustka 33, 350 02 Cheb

Pravidla pro přijímání petic a stížností

Starosta Obce Poustka (dále jen starosta) podle § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“), v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů stanovil dne 19. prosince 2011 tato pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic. Pravidla blíže upravují postup obecního úřadu při vyřizování stížností a petic fyzických osob s bydlištěm, sídlem nebo místem podnikání na území obce Poustka (dále jen stěžovatelé).

ČÁST PRVNÍ ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Čl. I Základní pojmy

Pro účely těchto pravidel se rozumí:

1. peticí
 - podání učiněné ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které se obrací na orgány Obce Poustka a splňující náležitosti stanovené zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění
2. stížností
 - podání učiněné ve vlastním zájmu fyzické nebo právnické osoby, které upozorňuje na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů obce Poustka, nebo poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu obce Poustka

Za stížnosti se pro účely těchto pravidel považují:

- 2.1 stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu ve smyslu ust. § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
 - 2.2 ostatní stížnosti, podněty, oznámení, žádosti či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů obce.
3. anonymní stížnost
 - stížnost, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele
 4. příjemcem
 - orgán obce Poustka, případně úřední osoba tohoto orgánu, kterému byla petice či stížnost zaslána nebo předána stěžovatelem, případně postoupena jako správnímu orgánu věcně příslušnému k jejímu vyřízení, nebo kterému byla stížnost sdělena ústně

ČÁST DRUHÁ PETICE

Čl. I Příjem petic

1. Petice musí být vyhotovena písemně 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.
2. Přijímat petice je povinen starosta nebo jím pověřený pracovník obecního úřadu, který neprodleně předá obdrženou petici starostovi obce, za účelem jejího zaevidování do centrální evidence stížností a petic, kterou starosta vede a za účelem jejího vlastního vyřizování.

3. Požádá-li autor petice nebo zástupce petičního výboru o osobní jednání, jeho žádosti se vyhová. Osobní jednání ve věcech peticí vede zpravidla starosta obce nebo místostarosta.

Čl. II

Vyřizování petic

1. Petici projednává a vyřizuje, případně zabezpečuje její vyřízení starosta obce. Podle zaměření petice může starosta obce rozhodnout o jejím veřejném projednání a předložení na zasedání Zastupitelstva obce.
2. Petice se považuje za vyřízenou, jakmile je po jejím posouzení a projednání přijato k jejímu obsahu stanovisko, případně přijato opatření a toto je předáno k poštovní přepravě, tomu, kdo petici podal.
3. Nepatří-li věc do působnosti orgánů města, musí být petice do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení postoupena příslušnému orgánu a ten, kdo ji podal o tom vyzooměn.

Čl. II

Termíny vyřizování petic

1. Všechny podané petice je nutno urychleně prozkoumat a vyřídit, nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetřování petice musí být prováděno bez průtahů.
2. Petice musí být vyřízena nejdéle do 30 dnů ode dne jejího doručení. 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. III

Evidence petic

1. Evidence petic vede starosta.
2. 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 ZO), originál petice a kopie odpovědi na petici.

ČÁST TŘETÍ STÍŽNOSTI

Čl. I

Příjem stížností

1. Stížnost lze podat písemně, ústně nebo v elektronické podobě.
2. Písemnou stížnost je možné podat osobně na Obecním úřadu v Poustce v době úředních hodin nebo prostřednictvím držitele poštovní licence (např. Česká pošta). Na požádání se příjem této stížnosti potvrdí otiskem podacího razítka s uvedením data na kopii podání.
3. Stížnost v elektronické podobě je možné zaslat na adresu obecpoustka@volny.cz nebo podat na technickém nosiči dat předaném na Obecním úřadu v Poustce v době úředních hodin. V případě pochybností o věrohodnosti stížnosti bude stěžovatel vyzván k jejímu dodatečnému podpisu. Z obdržené stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho se týká.
4. Ústní stížnosti přijímá v době úředních hodin na Obecním úřadu starosta obce nebo jím pověřený pracovník obecního úřadu. Při ústním podání, které nelze vyřídit ihned, se sepíše záznam, který musí obsahovat jméno, adresu stěžovatele, konkrétní obsah stížnosti, podpis stěžovatele a osoby, která záznam sepsala.
5. Anonymní podání není stížností, a příjemce není povinen ji vyřizovat.
6. Stížnosti, které nepatří do působnosti orgánů obce Poustka, se postoupí příslušnému orgánu do pěti pracovních dnů od jejich obdržení a stěžovatel se o tomto písemně vyzoomí.

Čl. II

Evidence stížností

1. Veškeré stížnosti se zaevidují do centrální evidence stížností, kterou vede starosta obce.
2. Centrální evidence všech došlých a ústně podaných stížností obsahuje následující údaje:
 - a. číslo jednací
 - b. datum přijetí stížnosti

- c. jméno, příjmení a adresu stěžovatele, popř. název společnosti a sídlo stěžovatele
- d. předmět stížnosti
- e. datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti
- f. vyhodnocení důvodu stížnosti, popř. provedená opatření k nápravě

Čl. III **Vyřizování stížností**

1. Starosta obce rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti, a pokud nepůjde o podání podle § 16 odst. 2 písmena f) zákona o obcích, bude stížnost vyřízena obecním úřadem nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena obecnímu úřadu. V případě, že obecní úřad nebude moci vyřešit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena obecnímu úřadu, může rozhodnout starosta obce ve výjimečných případech o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti, a to nejpozději do 60 dnů popřípadě do 90 dnů ode dne jejího doručení obecnímu úřadu. O důvodech musí být uvědomen stěžovatel.
2. Nerozhodne-li starosta obce v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnost, která směřuje proti
 - a. pracovníkovi OÚ starosta obce
 - b. obecnímu úřadu jako celku starosta obce
 - c. starostovi a místostarostovi obce Zastupitelstvo obce Poustka
3. 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 některá ze zúčastněných osob zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená to s uvedením důvodu.
4. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření učiněna opatření potřebná k odstranění závadného stavu; závadný stav odstraněn nebo byla stížnost shledána neodůvodněnou (neoprávněnou), byla postoupena či odložena a stěžovatel o tom byl písemně vyrozuměn.
5. 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. O odložení musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.

Čl. IV **Kontrola**

1. Kontrolu dodržování těchto pravidel provádí starosta obce a kontrolní výbor Zastupitelstva obce Poustka.

Čl. V **Závěrečná ustanovení**

1. Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 19. prosince 2011

starosta obce
Jan Ryba

Evidenční číslo:	Obecní úřad Poustka Poustka 33 350 02 Cheb		
Číslo jednací:	PROTOKOL ZÁPISU ÚSTNÍ STÍŽNOSTI	Přijata dne:	Hod:
Stěžovatel:			
Název: *			
Jméno (a):			
Příjmení:			
Sídlo:*			
Adresa trvalého pobytu:			
Předmět stížnosti:			
Kopii převzal:		Podpis:	
Dne:			
Sepsal:		Podpis:	
Jméno, příjmení			
Funkce			