

# Směrnice pro přijímání a vyřizování stížností

## I. Úvodní ustanovení

Za stížnosti se považují podání občanů nebo organizací učiněná převážně v jejich vlastním zájmu. Podání občanů v záležitostech, která jsou předmětem soudního řízení nebo u kterých byl již vynesena rozsudek se nepovažují za stížnosti. Stejně tak se nepovažují za stížnosti ani podání občanů proti jiným občanům, která jsou podmíněna pro zahájení správního řízení podle zák. č. 71/1976 Sb., o správním řízení, a podle zák. č. 200/1990 Sb., o přestupcích ( v případech, které nebyly projednány v prvoinstančním, případně odvolacím řízení).

## II. Přijímání stížností a podmětů občanů

- 1) Stížnost lze podat písemně i ústně. O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání se sepíše záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu.
- 2) Požádá-li o to stěžovatel, musí být sepsán záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti náleží do působnosti jiné organizace.
- 3) U telefonicky podané stížnosti se stěžovatel poučí o tom, že stížnost je třeba podat písemně, případně se dostavit osobně k sepsání záznamu.
- 4) O prošetření anonymní stížnosti rozhodne starosta podle závažnosti obsahu stížnosti.
- 5) Stížnosti, které nebyly podány nebo doručeny osobně a které nelze vyřídit bezodkladně musí být stěžovateli potvrzeny do 5 dnů ode dne doručení.
- 6) Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, postoupí starosta nebo jiný pověřený pracovník do 5 dnů ode doručení příslušné organizaci a vyrozumí o tom stěžovatele.
- 7) V případě, že byla stížnost obci postoupena k vyřízení jinou organizací se příjem stížnosti stěžovateli nepotvrzuje.

## III. Evidence stížností

- 1) Evidence všech stížností bude vedena určeným pracovníkem.
- 2) Stížnosti a spisový materiál týkající se vyřizování stížností budou určeným pracovníkem zakládány odděleně od ostatních spisů.

## IV. Postup při vyřizování stížností - lhůty k vyřízení

- 1) Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížnosti odpovídá starosta.
- 2) Starosta určí pracovníky, kteří budou stížnosti vyřizovat, současně určí způsob prošetření a termín vyřízení v rámci stanovené lhůty.
- 3) Na základě této směrnice vyřizuje obecní úřad stížnosti:
  - bezodkladně, nejdéle do 30 dnů,
  - o prodloužení termínu musí být uvědomen stěžovatel a v oznámení musí být uvedeny důvody, pro které byla lhůta k vyřízení stížnosti prodloužena.
- 4) V rámci správního a včasného prošetření a vyřízení stížnosti odpovídá pověřený pracovník za to že:
  - stížnost bude prošetřena ve všech bodech,
  - u opakovaných stížností bude prověřeno, zda původní stížnost byla správně vyřízena v souladu s právními předpisy,
  - bude vyhotoven zápis o místním šetření, který bude podepsán všemi zúčastněnými osobami. Pokud odmítnou zápis podepsat, je nutno tuto skutečnost do zápisu uvést,
  - v zápise o místním šetření se uvede stanovisko stěžovatele k výsledku šetření. Pokud odmítne stěžovatel zápis převzít, bude mu okamžitě zaslán na doručenkou.
- 5) Zpráva o výsledku šetření musí být zaslána stěžovateli ( pokud stížnost nebyla řešena zápisem z místního šetření) ve lhůtách stanovených pro vyřízení stížnosti touto směrnicí a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.
- 6) Je nepřipustné postupovat stížnost k vyřízení ( prošetření ) útvarům nebo pracovníkům, proti kterým stížnost směřuje.
- 7) Stížnost na starostu obce musí být postoupena obecnímu zastupitelstvu, které mu je starosta dle § 103 zákona o obcích odpovědný ze své činnosti.
- 8) Pověřený pracovník vypracuje 1 x ročně zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech současně s rozбором jejich obsahu a zhodnocením dodržování ustanovení této směrnice. Se zprávou bude seznámeno obecní zastupitelstvo.

Tato směrnice nabývá účinnosti od 1.5.2009.

OBEC DLOUHÝ MOST

53 12 Dlouhý Most 193

IC 46744941