



OU VONOKLASY			
Dne	14.3.2011		
Č.j.	0002/30		
Listů	2	Příloh	Listů

SMĚRNICE pro řešení stížností

Podle § 102, odst. 2, písm. n), zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění (dále jen „zákon o obcích“), vyplývá obecnímu úřadu povinnost vyřizovat stížnosti občanů (dále jen „stížnosti“). Směrnice upravuje postupy při vyřizování stížností v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění (dále jen „správní řád“).

Čl. 1

Způsob podání stížnosti nebo připomínky

1. Stížnost může fyzická osoba nebo právnická osoba (dále jen „stěžovatel“) učinit formou:
 - ústního podání osobně na adrese obecního úřadu v pracovní době;
 - písemného podání osobním nebo poštovním doručením na adresu obecního úřadu;
 - elektronického podání na oficiální e-mail obecního úřadu, resp. přes e-podatelnu.
2. O žádosti podané ústně na obecním úřadu se pořizuje protokol s uvedením: jméno a příjmení (název právnického subjektu) stěžovatele, adresa trvalého pobytu (sídla), datum narození (IČ), datum pořízení zápisu, věc podání – čeho se stížnost či připomínka týká, dále pak podpis stěžovatele a podpis úřední osoby provádějící zápis.
3. Pokud chce stěžovatel učinit podání telefonem (na telefonní číslo obecního úřadu), bude pracovníkem úřadu vyzván, aby se dostavil na obecní úřad k pořízení protokolu nebo aby provedl písemné či elektronické podání.
4. Podle § 37, odst. 4, správního řádu musí písemné nebo elektronické podání obsahovat: označení obecního úřadu, jemuž je určeno, dále jméno a příjmení (název) stěžovatele, adresa trvalého pobytu (sídla), datum narození (IČ), datum podání, věc podání – čeho se stížnost či připomínka týká, podpis stěžovatele. Pokud některá náležitost v podání chybí nebo má jiné vady, bude stěžovatel v určené lhůtě vyzván k odstranění.
5. Podle § 37, odst. 4, správního řádu, musí být elektronické podání podepsané zaručeným elektronickým podpisem. Ten není vyžadován, pokud je elektronické podání doplněno písemně nebo ústně do protokolu.
6. Podání stížnosti obecní úřad potvrdí do 5 dnů. Podle § 37, odst. 6, správního řádu, je podání učiněno dnem, kdy došlo na obecní úřad.
7. V případě, že se stížnost nevztahuje k působnosti obce, obecní úřad podání odloží. O odložení podání pro jeho věcnou nebo územní nepříslušnost bude stěžovatel písemně vyrozuměn.
8. Pokud je podání nesrozumitelné a není zřejmé, jaká stížnost je předmětem podání, vyzve obecní úřad stěžovatele ve lhůtě 7 dnů od podání, aby stížnost do 30 dnů od doručení výzvy upřesnil. Pokud se tak nestane, obecní úřad podání odloží. O odložení podání pro jeho nesrozumitelnost bude stěžovatel písemně vyrozuměn.

Čl. 2

Vyřizování podání

1. Bude-li stížnost důvodná nebo částečně důvodná, učiní obecní úřad bezodkladně nezbytná opatření k nápravě.
2. O vyřízení podané stížnosti je stěžovatel ve lhůtě 30 dnů od jejího podání vyrozuměn úředním přípisem. Formální náležitosti přípisu jako procesního úkonu upravuje správní řád.
3. Přípisem je stěžovatel vyrozuměn vždy. Podle § 175, odst. 5, správního řádu, se vyrozumívá stěžovatel pouze o vyřízení stížnosti, nikoliv o přijatých opatřeních. O nich podle § 175, odst. 6, správního řádu, je podatel vyrozumíván pouze v případě, pokud o to ve svém podání požádá.
4. Vyřízení stížnosti bude zveřejněno na úřední desce (na budově obecního úřadu) i elektronické desce (na webu obce).

Čl. 3

Odmítnutí podání

1. V případě, že je stížnost odmítnuta, ve lhůtě 15 dnů od jejího podání, vydá obecní úřad rozhodnutí o odmítnutí stížnosti nebo připomínky. Rozhodnutí se vyhotovuje písemně a doručuje stěžovateli poštou.
2. Formální náležitosti rozhodnutí jako procesního úkonu správního úřadu upravuje správní řád. Rozhodnutí ve věci samé obsahuje výrokovou část s odůvodněním, proč byla stížnost odmítnuta.

Čl. 4

Odvolání proti rozhodnutí

1. V případě rozhodnutí o odmítnutí stížnosti má podatel právo se proti tomuto rozhodnutí, ve lhůtě 15 dnů po obdržení rozhodnutí, odvolat k odvolacímu správnímu orgánu, cestou obecního úřadu. Odvolání je možné i po marném uplynutí lhůty pro vyřešení stížnosti. Do odvolání stěžovatel vedle údajů osobní identifikace uvede rozhodnutí, proti němuž se odvolává, čeho se odvoláním domáhá, v čem spatřuje porušení zákona.
2. Obecní úřad vypracuje k odvolání stanovisko s návrhem a podle povahy věci odvolání postoupí k odvolacímu správnímu orgánu.
3. Odmítnutí stížnosti lze nechat přezkoumat i soudně. O žalobě proti rozhodnutí správního orgánu ve věcech, které vyplývají z občanskoprávních, pracovních nebo obchodních vztahů je vedeno občanskoprávní řízení podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění (věc řeší příslušný občanský soud). O žalobě proti rozhodnutí správního orgánu ve věci porušení zákona je vedeno správní řízení podle zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní (věc řeší příslušný správní soud).

Čl. 5

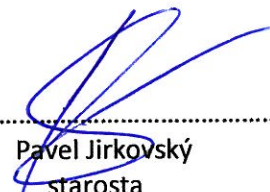
Zrušovací ustanovení

Zrušuje se Směrnice č. 4. pro řešení stížností, podnětů a žádostí ze dne 18. 12. 2006.

Směrnici schválilo zastupitelstvo obce dne 14. 3. 2011
Směrnice nabyla účinnosti dnem schválení.


Luboš Novotný
místostarosta




Pavel Jirkovský
starosta

