

# **Obec Zruč-Senec**

---

## **Vnitřní směrnice č. 1/2019**

### **Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností podle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích**

Směrnice schválena zastupitelstvem obce dne: 23. září 2019

Směrnice nabývá účinnosti dne: 1. října 2019

V souladu s ustanovením § 102 odst. 2 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, upravuje tato směrnice postup při přijímání, projednávání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek podaných občany.

## **Článek 1**

### **Úvodní ustanovení**

- 1.1. Stížnost je takové podání, které se přímo týká zájmů stěžovatele.
- 1.2. Za stížnost se nepovažují podání směřující k řešení občanskoprávních sporů, k postupům ve smluvních vztazích a ve správním řízení
- 1.3. Pravidla stanovují postup přijímání a vyřizování podání, jejichž řešení patří do působnosti města Třemošná
- 1.4. Tato pravidla se nevztahují na podávání a vyřizování stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

## **Článek 2**

### **Přijímání stížností**

- 2.1. Stížnost je podání, kterým se mohou občané obracet na orgány obce Zruč-Senec. Právnícké osoby uplatňují podání, je-li to v souladu s cíli jejich společnosti.
- 2.2. Podle ustanovení § 16 odst. 2 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, má každý občan obce Zruč-Senec, který dosáhl věku 18 let, právo podávat orgánům obce návrhy, připomínky a podněty; orgány obce je vyřizují bezodkladně, nejdéle však do 30 dnů. Jde-li o působnost zastupitelstva obce, nejpozději do 90 dnů.
- 2.3. Stížnost lze podat písemně nebo ústně. Písemné stížnosti se přijímají v podatelně Obecního úřadu ve Zruč-Senci (dále jen OÚ) každý pracovní den v obvyklé pracovní době. O ústních stížnostech ve smyslu správního řádu, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, se sepíše písemný záznam (sepíše buď stěžovatel, nebo administrativní pracovnice, popřípadě starosta OÚ) a stěžovatel zápis podepíše. Takto bude předán k zaevidování na podatelnu.
- 2.4. Ústní podání jsou povinni přijmout a sepsat i další zaměstnanci úřadu v průběhu úředního jednání s občanem, pokud je o to občan požádá a pokud se předmět podání týká projednávané problematiky. Takto přijatá podání zaměstnanci neprodleně předají k zaevidování na podatelnu.

## **Článek 3**

## **Evidence stížností**

- 3.1. Ústřední evidence stížností v rámci OÚ a vedení přehledu o jejich vyřízení náleží do působnosti administrativní pracovnice. V ústřední evidenci musí být evidovány všechny podané stížnosti adresované OÚ.
- 3.2. Evidence musí obsahovat přehledné a prokazatelné údaje ke stěžovateli a předmětu stížnosti, jejímu podání, způsobu vyřízení, předávání a přijatým opatřením včetně termínu těchto úkonů.

Evidence obsahuje zejména:

- a) číslo jednací
- b) datum podání
- c) jméno, případně jména, příjmení nebo název a adresu místa trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele a nebo adresu pro doručování
- d) označení orgánu, organizace či osoby, proti které stížnost směřuje
- e) předmět stížnosti
- f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení
- g) vyhodnocení důvodu stížnosti
- h) výsledek šetření
- i) opatření ke zjednání nápravy
- j) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení

## **Článek 4 Projednání stížností**

- 4.1. Stížnosti přiděluje administrativní pracovnice (viz. čl.3) podle jejich obsahu příslušným odborům k projednání nebo je sama přímo vyřizuje.
- 4.2. O zvláště závažných stížnostech musí být neprodleně informován starosta nebo místostarosta obce, aby mohl stanovit postup a způsob jejich vyřízení, případně dle povahy urychleně zjednat nápravu.
- 4.3. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.
- 4.4. V případě, kdy při šetření stížnosti se zjistí, že písemnost označená jako stížnost, není ve svém obsahu stížností, bude z příslušné evidence vyjmuta a řešena příslušným odborem jako jiná došlá písemnost.

## **Článek 5 Vyřízení stížností**

- 5.1. Na základě požadavku stěžovatele je povinna podatelna stížnost potvrdit.

- 5.2. Stížnosti, které nenáleží do působnosti OÚ Zruč-Senec, postoupí ústřední evidenci příslušnému orgánu do 5 pracovních dní od jejich obdržení.
- 5.3. O postoupení musí být informován stěžovatel nebo jiná oprávněná osoba.
- 5.4. Stížnosti a materiály pořízené v průběhu jejího šetření, včetně textu odpovědi stěžovateli se zakládají v originále v ústřední evidenci administrativní pracovnice, odděleně od ostatních spisů.

## **Článek 6**

### **Lhůty**

- 6.1. Za správnost a včasnost vyřízení zodpovídá administrativní pracovnice spolu s ostatními odbory. Příslušný odbor je povinen stížnost vyřídit ve lhůtách stanovených příslušnými právními předpisy. Dodržování lhůt sleduje ústřední evidence. Datum podání na OÚ se považuje za doručení stížnosti.
- 6.2. Stížnosti se zpravidla řeší ihned. Vyžaduje-li vyřízení stížnosti šetření, musí být stížnost vyřízena do 30 dnů ode dne doručení. Ve složitějších a odůvodněných případech lze (se souhlasem starosty, nebo místostarosty obce) tuto lhůtu prodloužit na 60 dnů. O prodloužení lhůty žádá starostu obce ten, kdo stížnost vyřizuje a o změně lhůty vyřízení neprodleně informuje stěžovatele
- 6.3. Zprávu o vyřízení stížnosti zpracovávají příslušné odbory OÚ. Ve zprávě se uvede konkrétní zjištění ve vztahu ke stížnosti, posoudí oprávněnost či neoprávněnost stížnosti. Dále se stanoví opatření přijatá k nápravě zjištěných nedostatků včetně konkrétních termínů.
- 6.4. Odbor, kterému byla stížnost přidělena, zajistí vyrozumění stěžovatele nebo oprávněné osoby.
- 6.5. Anonymní podání, tedy podání, které neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci podatele, se nevyřizuje a neeviduje.
- 6.6. Při vyřizování a prošetřování stížností jsou povinni všichni zaměstnanci OÚ poskytnout administrativní pracovnici potřebnou součinnost.

## **Článek 7**

### **Nakládání s osobními údaji**

- 7.1. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů.

## **Článek 8**

### **Závěrečná ustanovení**

- 8.1. Tato Vnitřní směrnice ruší Směrnici, kterou se stanovuje postup při vyřizování

stížností občanů ze dne 1.října 1998.

- 8.2. Tuto Vnitřní směrnici – Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností podle zákona č. 128/2000 Sb., schválilo zastupitelstvo obce svým usnesením č.47/2019 ze dne 23. září 2019 a nabývá účinnosti dnem 1. října 2019.

Ve Zruči-Senci 1.října 2019

.....  
Bc. Vojtěch Mařík  
místostarosta



.....  
Ing. Miroslav Král  
starosta