

## **Směrnice č. 21 Obce Kvasiny, kterou se upravují pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic**

Rada obce Kvasiny schválila dne 14.6.2024 usnesením č. 12/40/2024 dle § 16 odst. 2 písm. F) zákona o obcích č. 128/2000 Sb., v platném znění o obcích (dále jen „zákon o obcích“) v souladu s § 175 zákona č. 500/2004 Sb. V platném znění správní řád (dále jen „správní řád“) a v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., v platném znění o právu petičním (dále jen „zákon o právu petičním“), tento vnitřní předpis obce Kvasiny (dále jen „směrnice“).

### **Čl. 1**

#### **Základní pojmy**

- 1) Za stížnosti se považují podání občanů nebo právnických osob učiněná převážně v jejich vlastním zájmu.
- 2) Podání občanů nebo právnických osob v záležitostech, která jsou předmětem soudního řízení, nebo u kterých byl již vynesena rozsudek, se nepovažují za stížnosti.
- 3) Za stížnosti se nepovažují podání občanů proti jiným občanům, která jsou podmínkou pro zahájení správního řízení či trestního řízení.
- 4) Petice je písemné podání obsahující žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu. Náležitosti petice jsou stanoveny zákonem o právu petičním.

### **Čl. 2**

#### **Přijímání stížností a podmětů občanů**

- 1) Stížnost je možné podat písemně, v elektronické podobě nebo osobně na podatelně Obecního úřadu v Kvasinách v úředních hodinách ústně do protokolu. Ze stížnosti musí být zřejmé, kdo ji podává a které věci se týká. Podává-li stížnost více osob, určí si společného zástupce, který je oprávněn za ně jednat a na jehož adresu budou doručovány příslušné písemnosti.

*Vzor zápisu o stížnosti tvoří přílohu č. 1 Směrnice č. 21*

- 2) Stížnost, která byla podána v elektronické podobě musí být podepsána zaručeným elektronickým podpisem. Jestliže byla stížnost zaslána elektronickou poštou bez zaručeného elektronického podpisu, vyzve obecní úřad stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil, nebo podal stížnost jinak. V případě zaslání stížnosti datovou schránkou, není elektronický podpis nutný.
- 3) U telefonicky podané stížnosti se stěžovatel poučí o tom, že stížnost je třeba podat písemně, elektronicky, případně se dostavit osobně k sepsání záznamu. Pokud tak stěžovatel neučiní, stížnost vzata na vědomí bez dalšího.
- 4) O prošetření anonymní stížnosti rozhodne starosta podle závažnosti obsahu stížnosti. Bude šetřena pouze v případě, je-li adresná, konkrétní, a z obsahu lze vyhodnotit proti čemu směřuje. Výsledek šetření se pouze založí do spisu.
- 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 zastupitel či zaměstnanec, do 5ti dnů ode dne 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.
- 8) Stížnost, z jejího obsahu je zřejmé, že byla zaslána pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele.
- 9) Stížnost, která obsahuje hanlivé a urážlivé výroky a slovní obraty, kterými zesměšňuje či jinak napadá důstojnost osob, proti kterým směřuje, či obsahuje pomlouvačné výroky, bude po vyhodnocení zpravidla odložena, případně postoupena příslušným orgánům (orgány činné v trestním řízení, správní orgán, apod.). O této skutečnosti bude stěžovatel písemně informován.

### **Čl. 3**

#### **Evidence stížností**

- 1) Evidence všech stížností bude vedena určeným zaměstnancem obecního úřadu.
- 2) Evidence obsahuje:
  - Číslo jednací
  - Číslo spisu
  - Datum přijetí stížnosti
  - Jméno a příjmení stěžovatele, adresu trvalého pobytu a případně adresu pro doručování, v případě právnické osoby název, sídlo, IČO a osobu která společností zastupuje.
  - Předmět stížnosti
  - Datum odeslání písemné odpovědi stěžovateli

### **Čl. 4**

#### **Vyřizování stížností**

- 1) Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu, bez ohledu jak je označena.
- 2) Starosta určí věcně příslušné zastupitele nebo zaměstnance, kteří budou stížnost vyřizovat, současně určí způsob prošetření a termín vyřízení v rámci stanovené lhůty.
- 3) Jedná-li se o stížnost na zaměstnance obecního úřadu nebo na volené funkcionáře bude postupováno takto:
  - a) Jde-li o stížnost na zaměstnance, řeší věc starosta obce
  - b) Jde-li o stížnost na starostu, místostarostu, na činnost zastupitelstva, výborů obce nebo jejich členů, překládá starosta (respektive místostarosta) tuto věc k řešení kontrolnímu výboru obce Kvasiny. Tento po posouzení stížnost s návrhem na řešení předloží k závěrečnému projednání Zastupitelstvu obce Kvasiny. V případě, že stížnost je podána na kontrolní výbor nebo jeho člena je věc rovnou předkládána Zastupitelstvu obce Kvasiny
- 4) Vyplyvá-li z obsahu podání, že se jedná o stížnost na činnost samosprávy, připraví kontrolní výbor obce Kvasiny podklady a své stanovisko ke stížnosti na jednání zastupitelstva obce, které rozhodne o tom, jak bude věc řešena.

- 5) Osoba pověřená řešením stížnosti, případně kontrolní výbor, řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.
- 6) Zpráva o výsledku šetření musí být zaslána stěžovateli (pokud stížnost nebyla řešena zápisem z místního šetření) ve lhůtách pro vyřízení stížnosti touto směrnicí, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.
- 7) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, musí být bezodkladně učiněna opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu a současně se o nich vyrozumí stěžovatel.
- 8) V případě, že stěžovatel stížnost znovu opakuje a neudává žádné nové skutečnosti, stížnost se bez dalšího šetření odkládá. O odložení věci se musí stěžovatel vyrozumět.
- 9) Stěžovatel může vzít stížnost písemně, elektronicky, nebo prohlášením do protokolu zpět. V tomto případě se stížnost bez dalšího šetření odkládá.

## **Čl. 5**

### **Lhůty pro vyřízení stížností**

- 1) Stížnost musí být vyřízena bezodkladně, nejdéle do 60-ti dnů ode dne jejího doručení. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel informován. To neplatí u anonymního stěžovatele.
- 2) Stížnosti směřující do samostatné působnosti, která je určena Zastupitelstvu Obce Kvasiny musí být projednána na jejím zasedání do 90-ti dnů ode dne doručení. V případě, kdy je stížnost přeložena k projednání v Zastupitelstvu Obce Kvasiny, sdělí se tato informace do 10-ti dnů stěžovateli s tím, že bude o výsledku projednání písemně informován.

## **Čl. 6**

### **Přijímání peticí**

- 1) Petici je možno podat v písemné podobě na Obecním úřadě v Kvasinách, nebo v elektronické podobě se zaručenými elektronickými podpisy, všech stěžovatelů.
- 2) V petici musí být uveden společný zástupce, který je oprávněn za ostatní jednat a na jehož adresu budou doručovány příslušné písemnosti.
- 3) Nepatří-li věc do působnosti obce, petice je do 5-ti pracovních dnů postoupena příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal.

## **Čl. 7**

### **Evidence peticí**

- 3) Evidence vše všech peticí bude vedena určeným zaměstnancem obecního úřadu
- 4) Evidence obsahuje:
  - Číslo jednací
  - Číslo spisu
  - Datum přijetí petice

- Jméno a příjmení petenta, adresu trvalého pobytu a případně adresu pro doručování, v případě právnické osoby název, sídlo, IČO a osobu která společnosti zastupuje.
- Předmět petice
- Datum odeslání písemné odpovědi petentovi

## Čl. 8

### Projednávání a vyřizování peticí

- 1) Starosta, případně místostarosta, prověří, zda petice obsahuje náležitosti podle zákona o právu petičním. Pokud petice neobsahuje všechny náležitosti, vrátí ji petentovi spolu s výzvou k doplnění náležitostí dle zákona o právu petičním. V případě, že zákonné náležitosti nebudou petentem do 30-ti dnů od doručení výzvy doplněny, nebude k podání přístupováno jako k petici, ale je možné ji řešit jiným způsobem, například jako stížnost nebo žádost.
- 2) Kontrolní výbor připraví podklady pro projednání petice a sdělí své stanovisko Zastupitelstvu obce Kvasiny, které rozhodne o tom, jak bude ve věci postupováno.

## Čl. 9

### Lhůty pro vyřízení petice

Obecní úřad Kvasiny je povinen její obsah posoudit a do 30-ti dnů písemně odpovědět tomu, kdo ji podal a nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi bude uvedeno stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. V případě, kdy je petice přeložena k projednání v Zastupitelstvu Obce Kvasiny, sdělí se tato informace do 10-ti dnů petentovi s tím, že bude o výsledku projednání písemně informován. Petice určená Zastupitelstvu Obce Kvasiny musí být projednána na jejím zasedání do 90-ti dnů ode dne doručení.

## Č. 10

### Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 14.6.2024

**Obec Kvasiny**  
517 02 Kvasiny 500  
www.kvasiny.cz  
IČO 00275026 DIČ CZ00275026

  
Mgr. Jiří Tobiška  
starosta

Příloha č. 1

Obec Kvasiny  
Kvasiny 500  
517 02

### Úřední záznam o ústním podání stížnosti

Na Obec Kvasiny se dostavil dne: .....

Jméno a příjmení, titul/název: .....

Adresa místa trvalého pobytu/sídla: .....

Číslo telefonu: .....

Datová schránka ano/ne

Adresa pro doručování: .....

Při osobním jednání uvádí: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Stěžovatel se záznamem, jak je uveden výše, souhlasí, což stvrzuje svým níže připojeným podpisem.

Zapsal: .....  
jméno, příjmení, podpis

.....  
stěžovatel

Záznamu byly přítomny další osoby: .....  
jméno, příjmení, podpis

