**Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic**

**Úvod**

Účelem těchto Pravidel je upravit způsob přijímání a vyřizování stížností a petic přijímaných na Obecním úřadu Merklín. Nařízením vlády č. 370/2005 Sb. byla bez náhrady zrušena vládní vyhláška č. 150/1958 Ú. l., o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících, a zároveň prostřednictvím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, bylo dílčím způsobem upraveno vyřizování stížností týkajících se nevhodného chování úředních osob a postupu správního orgánu (dále jen stížnosti dle § 175 správního řádu). S ohledem na tyto změny vydává starosta obce Merklín na základě § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., zák. o obcích (obecní zřízení), v platném znění, tato Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic.

**Hlava I. Vyřizování stížností**

**Čl. 1 Evidence stížností**

1. Přehled jednotlivých stížností zaevidovaných v CES /centrální evidence stížností/je veden odděleně a obsahuje:

1. datum podání stížnosti
2. datum předání stížnosti do CES
3. značku, pod kterou je stížnost evidována ve tvaru S/\*\*\*\*/++++, přičemž \*\*\*\* znamená pořadové číslo stížnosti zaevidované v CES v příslušném roce a ++++ znamená rok, ve kterém byla stížnost do CES zaevidována
4. jméno, příjmení a adresu fyzické osoby, která stížnost podala nebo název a sídlo právnické osoby, která stížnost podala, včetně jména a příjmení osoby, která právnickou osobu při podání stížnosti zastupovala
5. označení věci, které se stížnost týká
6. datum vyřízení stížnosti

3. Po zaevidování v CES je stížnosti přidělena značka dle odst. 2 písm. c) tohoto článku a stížnost je postoupena k vyřízení starostovi obce dle pravidel stanovených v čl. 4 nebo je stížnost bez zbytečného odkladu postoupena příslušnému orgánu státní správy. 4. Po vyřízení stížnosti se do CES předávají vždy originály vztahující se k vyřizované stížnosti. V případě, kdy se postupuje originál stížnosti k vyřízení jiné organizaci, zůstává ve spisu evidována kopie této písemnosti. 5. Celý spis stížnosti je předán do CES do 10 dnů od vyřízení. V případě, že do té doby nebudou k dispozici doručenky, předá je následně individuálně po jejich obdržení.

**Čl. 2 Podávání stížností**

1. Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech. Stížnost může podat každá fyzická i právnická osoba.
2. Stížnosti dle § 175 správního řádu mohou podat pouze dotčené osoby. Při určení toho, kdo je dotčená osoba se vychází z dikce § 2 odst. 3 správního řádu.
3. Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.
4. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.

**Čl. 3 Přijímání stížností**

I. Obecná ustanovení

1. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.
2. Stížnost lze podat písemně, v elektronické podobě i ústně.
3. Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec Obce Merklín.
4. Stížnosti podané v písemné formě se přijímají na podatelně OÚ Merklín. Každý zaměstnanec úřadu, kterému je podávána písemně vyhotovená stížnost je povinen zabezpečit její podání prostřednictvím podatelny.
5. O ústních stížnostech, které není možno vyřídit ihned při jejich podání, vyhotoví pracovník přijímající stížnost datovaný záznam, který stěžovateli předloží k přečtení a k podpisu. Na požádání stěžovatele se mu vydá kopie záznamu. Pracovník, který záznam o stížnosti vyhotovil ihned zabezpečí jeho zaevidování .
6. Stížnosti podávané telefonicky se vyřizují dle povahy věci buď vysvětlením nebo se stěžovateli sdělí, aby stížnost sepsal písemně a tuto předal nebo zaslal příslušnému orgánu nebo organizaci.
7. Stížnosti zaslané prostřednictvím elektronické pošty podepsané zaručeným elektronickým podpisem se vyřizují stejným způsobem, jako stížnosti podané písemně. Odpověď na tyto stížnosti lze zaslat i elektronicky. U stížností bez zaručeného elektronického podpisu, u nichž je uvedeno jméno, příjmení nebo adresa stěžovatele, je nutno okamžitě osobu uvedenou jako stěžovatele písemně vyzvat, aby svoji stížnost doplnil tak, aby z ní bylo patrné, že skutečně tuto stížnost podal, nebo že jinak se s takovou stížností bude nakládat jako se stížností anonymní.
8. V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve ho věcně příslušný odbor k upřesnění stížnosti. Ve výzvě stanoví přiměřenou lhůtu, ve které je nutné stížnost upřesnit s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez prošetření odložena. O odložení se učiní záznam do spisu.
9. V případě, že stěžovatel stížnost ve lhůtě doplní tak, aby z ní bylo patrno, že ji skutečně podal nebo ji upřesní, začíná ode dne doručení doplňujícího nebo upřesňujícího dopisu, popř. ode dne, kdy stěžovatel stížnost osobně na OÚ Merklín doplnil nebo upřesnil, běžet 60 denní lhůta dle čl. 5 odst. 5 těchto pravidel pro vyřízení stížnosti.
10. Pokud bude v průběhu šetření stížnost ze strany stěžovatele doplňována, je pro počítání lhůty pro vyřízení stížnosti rozhodující datum doručení původní stížnosti.
11. Stížnost je vždy nutné posuzovat podle obsahu. V režimu stížností nelze vyřizovat:

           • podání, která jsou svým obsahem řádnými či mimořádnými opravnými prostředky proti rozhodnutí správního orgánu

           • podání, jež budou na základě svého obsahu řešeny v rámci ochrany před nečinností dle správního řádu

          • podněty k provedení dozoru nad výkonem samostatné nebo přenesené působnosti obcí

      12. V případě pochybností, zda se jedná o stížnost, rozhodne o způsobu vyřízení starosta.

II. Anonymní stížnosti

1. Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou nepravdivé), se považuje za stížnost anonymní.
2. Anonymní stížnosti se vyřizují, pokud obsahují konkrétní údaje, které nasvědčují tomu, že byl porušen právní předpis nebo došlo k jednání, které odůvodňuje prošetření stížnosti. O tom, zda se anonymní stížnost bude vyřizovat, rozhodne starosta.. Anonymní stížnosti spadající do režimu ustanovení § 175 správního řádu se nevyřizují.

III. Opakované stížnosti

1. Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří starosta či jím pověřená osoba, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti.
2. V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena žádná nová fakta, jež by bylo nutné prošetřit, bude stížnost bez dalšího prošetření odložena. Informace o odložení se stěžovateli zasílá pouze po první opakované stížnosti, a to do 10 dnů od doručení stížnosti. Zaslání této informace zajistí podatelna. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu

**Čl. 4 Příslušnost k vyřizování stížností**

1. Stížnosti, které jsou adresovány starostovi, místostarostovi, členům zastupitelstva, jsou vyřizovány tím úředníkem, kterému budou z rozhodnutí výše uvedených funkcionářů předány k vyřízení. Vždy však budou zaevidovány v CES.
2. O tom, který úředník bude prošetřovat stížnosti adresované starostovi nebo Zastupitelstvu obce Merklín, rozhodne starosta, který zároveň sdělí, zda má být návrh odpovědi předložen do zastupitelstva obce k projednání. Vždy však budou zaevidovány v CES. V případě kdy má být návrh odpovědi připraven do zastupitelstva obce připraví za tímto účelem úředník, který stížnost vyřizuje, příslušný materiál k projednání. Odpověď na takto projednanou stížnost bude podepisovat starosta.
3. Starosta vždy prošetřuje a vyřizuje stížnosti na nevhodné chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu dle § 175 správního řádu.
4. V případě, kdy bude zjištěno, že úředníci ÚO  Merklín nejsou příslušní řešit stížnost, tato bude do 5 dní postoupena příslušnému orgánu a sdělení o tom bude bez zbytečného odkladu zasláno osobě, která stížnost podala nebo bude tato osoba písemně odkázána, na který orgán se má se svou stížností obrátit.

**Čl. 5 Potvrzení příjmu stížností**

1. Odbor příslušný k vyřízení stížnosti potvrdí její příjem do 7 dnů od doručení stížnosti .

     Příjem není třeba potvrzovat:

     • u stížností podaných ústně

     • u stížností doručených osobně na ÚO Merklín

     • v případě, že bude stížnost vyřízena do 10 dnů od jejího doručení .

     • v případě stížností zaslaných přes  elektronickou podatelnu

2. Stížnosti zaslané elektronickou poštou, lze stejnou cestou potvrdit. Potvrzující dopis se vytiskne z „Odeslané pošty“ a zaeviduje se .

**Čl. 6 Vyřizování stížností**

I. Společná ustanovení k vyřizování stížností

1. Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížností odpovídá starosta.
2. Všechny písemnosti označené jako stížnost předá podatelna starostovi, který je posoudí a postoupí k prošetření a vyřízení jednotlivým úředníkům formou interního sdělení, pokud je nevyřídí sám.
3. Je-li to nezbytné k objektivnímu prošetření stížnosti, provede úředník vyřizující stížnost místní šetření. Při vyhotovení zápisu z místního šetření za účasti stěžovatele je nutno uvést do závěru jeho stanovisko k výsledkům šetření i ke stanoveným opatřením. Rovněž je nutno uvést, že zápis byl předán přítomným, popř. že stěžovatel odmítl zápis podepsat nebo převzít, a dále zabezpečit podpisy všech účastníků místního šetření.
4. Pokud budou v průběhu šetření stížnosti získávány některé podkladové informace telefonicky, je nutné vždy o tom sepsat záznam do spisu. V záznamu musí být zejména uvedeno, kdy, s kým a v jaké záležitosti byl telefonní hovor veden a jméno, příjmení a podpis zaměstnance, který tento hovor vedl. Záznam je vždy nutné zaevidovat .
5. Stížnosti musí být vyřízeny v 60 denní lhůtě od doručení na OÚ Merklín. V této lhůtě musí být stěžovatel o vyřízení stížnosti vyrozuměn.
6. Lhůtu 60 dnů pro vyřízení lze překročit jen v odůvodněných případech, v případě stížnosti dle § 175 správního řádu lze stanovenou lhůtu překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajisti podklady potřebné k vyřízení stížnosti a to s písemným souhlasem starosty, který stanoví konečný termín vyřízení. O prodloužení termínu žádá úředník šetřící stížnost s uvedením důvodu. Příslušný úředník neprodleně sdělí stěžovateli důvody prodloužení termínu šetření s uvedením konečného termínu vyřízení, a to před uplynutím základní 60 denní lhůty.
7. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností, které jsou z OÚ Merklín odesílány, je třeba zasílat tak, aby byl k dispozici doklad o doručení.

**II. Vyřizování stížností mezi jednotlivými pracovníky OÚ Merklín**

1. Za vyřízení stížnosti odpovídají určení úředníci starostou, kteří sledují, aby: • stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech v návaznosti na platné právní předpisy, bez průtahů, hospodárně, přičemž musí být přezkoumány všechny skutečnosti ve stížnosti uváděné • bylo zabezpečeno hlubší přezkoumání příčin vzniku oprávněných a částečně oprávněných stížností, za účelem řešení a odstranění příčin jejich vzniku, • ve výsledku šetření byla uvedena odpověď na všechny kritizované jevy a aby byla potvrzena nebo vyvrácena jejich oprávněnost s odvoláním na citaci právních norem, které potvrzují nebo vyvracejí jednotlivé kritizované nedostatky, • u oprávněných a částečně oprávněných stížností byla stanovena důsledná nápravná opatření k řešení a odstranění kritizovaných jevů.

**.**

**III. Doručování a počítání lhůt**

1. Pro doručování se analogicky použije ustanovení § 19 – 24 správního řádu.
2. Pro počítání lhůt se analogicky použije § 40 správního řádu.

**Čl. 7 Kontrola stavu vyřizování stížností**

1. Za správné a úplné vyřízení stížnosti odpovídají určení úředníci.
2. Starosta kontroluje věcnou a formální správnost vyřízení stížnosti a dodržení stanovených lhůt.

**Hlava II. Vyřizování petic**

**Čl. 8 Evidence petic**

1. Podatelna vede centrální evidenci všech petic doručených na Obecní úřad Merklín (dále jen CEP).
2. Přehled jednotlivých petic zaevidovaných v CEP je veden odděleně a obsahuje:
3. datum podání petice
4. datum předání petice do CEP
5. značku, pod kterou je petice evidována ve tvaru P/\*\*\*\*/++++, přičemž \*\*\*\* znamená pořadové číslo petice zaevidované v CEP v příslušném roce a ++++ znamená rok, ve kterém byla petice do CEP zaevidována
6. jméno, příjmení a adresu fyzické osoby, která petici doručila nebo název a sídlo právnické osoby, která petici doručila, včetně jména a příjmení osoby, která právnickou osobu při doručení petice zastupovala. V případě, že petici doručil petiční výbor uvede se jméno, příjmení a adresa osob, které tvoří petiční výbor a jméno, příjmení osoby, která petiční výbor zastupuje.
7. označení věci, které se petice týká
8. datum vyřízení petice

3. Po zaevidování v CEP je petici přidělena značka dle odst. 2 písm. c) tohoto článku a petice je postoupena příslušnému úředníku k vyřízení dle pravidel stanovených v čl. 4. 4. Po vyřízení petice se do CEP předávají vždy originály vztahující se k vyřizované petici. 5. Úředník příslušný k šetření petice předá celý spis do CEP do 10 dnů od vyřízení. V případě, že do té doby nebudou k dispozici doručenky, předá je následně individuálně po jejich obdržení.

**Čl. 9 Vyřizování petic**

1. Peticí se rozumí podání, které naplňuje znaky dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním
2. S podáním, které je označeno jako petice, ale nesplňuje znaky dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, se nakládá jako se stížností.
3. Na postup při vyřizování petic se použijí ustanovení hlavy I. této části přiměřeně s tím, že lhůta pro vyřízení petice činí 30 dnů od jejího přijetí.

**Hlava III. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení**

**Čl. 10**

1. Postupem uvedeným v těchto Pravidlech není dotčena možnost vytvoření nezávislé komise k prošetření postupu při vyřizování stížnosti nebo petice. Komisi v tomto případě jmenuje starosta. Úředník, který stížnost nebo petici vyřizoval je v tomto případě povinen poskytnout komisi součinnosti k provedení řádného prošetření
2. Všechny osoby, které pracují se stížnostmi a peticemi (zejména je prošetřují a vyřizují), jsou povinny zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech zjištěných v průběhu jejich vyřizování včetně osobních údajů stěžovatele.
3. Tato Pravidla se použijí pro vyřizování všech stížností a petic doručených na OÚ Merklín. V případě, že zvláštní právní předpis stanoví pro vyřizování stížností a petic odlišný postup, má tato zvláštní úprava přednost. Pravidla se pak v takovém případě použijí pro ostatní, zvláštním předpisem neupravené postupy.
4. Za dodržování těchto Pravidel odpovídá starosta obce Merklín.
5. Stížnosti, které byly doručeny před účinností těchto Pravidel se dořeší podle dosavadních pravidel..
6. Tato Pravidla byla schválena starostou Obce Merklín dne 2.1.2019 a nabývají platnosti a účinnosti od 1.2.2019.

Ing. Zdeněk Gerát, starosta obce