

Organizační směrnice

obce Křižanovice

Přijímání a vyřizování stížností

Oprávnění občanů podávat orgánům obce písemné návrhy (ust. § 16 odst. 2, písm. g) zák. č. 128/2000 Sb., o obcích), o zmocnění rady obce k projednávání a řešení návrhů, připomínek a podnětů předložených jí členy zastupitelstva obce, výborů, komisí a občany obce (ust. § 102 odst. 2, písm. n) téhož zákona) upravuje tato směrnice následovně:

;

Čl. 1

- 1) Za příjem a vyřizování stížností odpovídá starosta obce.
- 2) Stížnosti lze podávat i ústně. Pokud je však nelze vyřídit ihned při jejich podání, sepíše se o nich záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu.

Čl. 2

Stížnosti se přijímají ve stanovené úřední dny a hodiny.

Čl. 3

- 1) Je nepřipustné, aby stížnost byla postoupena k vyřízení (prošetření) osobě, proti které stížnost směřuje.
- 2) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
- 3) Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- 4) Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým se stížnost směřuje.
- 5) Evidují a prověřují se i anonymní stížnosti pro případ, že by obsahovaly závažné skutečnosti (např. poukazovaly na trestnou činnost apod.).

Čl. 4

1) O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepiše osoba prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše osoba provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jejím obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

2) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

3) O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve lhůtě třiceti dnů.

4) Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Byla-li správně vyřízena a neobsahuje-li jeho další stížnost v této věci nových skutečností, lze opakovanou stížnost bez dalšího šetření odložit.

Čl. 5

1) O všech stížnostech (pisemných i ústních) se vede samostatná evidence, která obsahuje:

- pořadové číslo
- datum podání
- termín vyřízení
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- obsah stížnosti
- výsledek šetření
- opatření k zjednání nápravy a jejich skutečné plnění
- datum vyřízení
- hodnocení (oprávněná, neoprávněná, částečně oprávněná)

2) Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 25. 1. 2002.

Schválil: Jaroslava Cenková, starostka obce

vypracováno : 10. 1. 2002

Sústo 10. 2. 2002

- 2 -

Zpracoval: V. Gottwald

