

Organizační směrnice k přijímání a vyřizování stížností

Čl. 1

Oprávnění občanů obce podávat orgánům obce Olšany písemné návrhy /ust. § 7, odst. 2, písm. b/ zák. č. 367/1990 Sb., o obcích, ve znění pozdějších platných předpisů/ a zmocnění obecní rady /starosty/ k projednávání a řešení návrhů, připomínek a podnětů předložených jí členy obecního zastupitelstva, komisí a občany obce /ust. § 45 písm. c/ téhož zákona/ upravuje tato směrnice následovně:

1. Za příjem a vyřizování stížností odpovídá starosta obce.
2. Stížnosti lze podávat rovněž 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 v úřední den, a to ve středu od 16.00 do 18.00 hodin.

Čl. 3

- 1/ Je nepřipustné, aby stížnost byla postoupena k vyřízení /prošetření/ osobě, proti které stížnost směřuje.
- 2/ Požáda-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 stížnost směřuje.
- 5/ Evidují a prověřují se i anonymní stížnosti pro případ, že by obsahovaly závažné skutečnosti /např. poukazyvaly na trestnou činnost apod./.

Čl. 4

- 1/ O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše pracovník 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 pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

- 2/ Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyzooměn.
- 3/ O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve lhůtě do 30 dnů.
- 4/ Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li jeho další stížnost v téže věci nových skutečností, lze takovou stížnost bez dalšího šetření odložit.
- 5/ Při vyřizování závažných stížností je vhodné spolupracovat s ostatními komisemi, zvláště týkají-li se stížnosti i jejich působnosti.

Čl. 5

- 1/ O všech stížnostech /písemných i ústních/ se vede samostatná evidence, která obsahuje:
 - pořadové číslo
 - datum podání
 - termín pro 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 1. 1. 1999

Zpracoval: Dana Křížová



Schválil: Ing. Arnošt O h l i
starosta obce Olšany

