

Zásady pro vyřizování stížností

Přijímání stížností

čl. 1

1. Stížnosti se přijímají každý pracovní den, v obvyklou pracovní dobu.
2. Místem pro podání stížností je podatelna OÚ Sadov.
3. Písemné stížnosti doručené poštou, jsou přijímány podatelnou OÚ Sadov a následně zapsány do podací knihy.
4. Pokud stěžovatele přijme jiný zaměstnanec OÚ Sadov, je povinen o tomto ústním jednání sepsat záznam, který předloží stěžovateli k podpisu a nechá zaevidovat do podací knihy.
5. O zvlášť závažných stížnostech musí být neprodleně informován starosta obce.

Evidence stížností

čl. 2

1. Evidence došlých a ústně podaných stížností musí být vedena tak, aby obsahovala :
 - a) datum přijetí, jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává
 - b) označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje
 - c) předmět stížnosti
 - d) kdy a komu byla stížnost vydána k prošetření nebo vyřízení
 - e) výsledek šetření, opatření k zjednání nápravy
 - f) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti
 - g) výsledky kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě
2. Stížnosti a spisový materiál, týkající se jejich vyřizování se zakládají a evidují odděleně od spisů.

Vyřizování stížností.

čl. 3

1. Povinnost přijímat a vyřizovat stížnosti, oznámení a podněty občanů je daná zvláštním právním předpisem. 1)
2. Všechny stížnosti je nutné urychleně vyřídit, přičemž se dbá, aby vyšetřování stížnosti a oznámení probíhalo zodpovědně a hospodárně.

3. Opakuje-li se stížnost v téže věci :
 - a) je nutno přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu
 - b) neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti, není nutno potvrzovat její příjem, ani ji potvrzovat
4. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění nedostatků.
5. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli, tím, kdo stížnost vyřizoval, podána zpráva, i když bylo zjištěno, že stížnost není oprávněná.

Lhůty pro vyřizování stížnosti

čl. 4

1. Stížnosti musí být vyřízeny (prošetřeny) do 30 dnů ode dne, kdy byly doručeny OÚ Sadov. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, a to pouze se souhlasem starosty obce Sadov. O důvodech prodloužení lhůty musí být uvědoměn stěžovatel a pokud stížnost postupuje jiná organizace k prošetření, pak se i této organizaci podá zpráva o prodloužení lhůty nebo vyřízení stížnosti.

Závěrečné ustanovení

čl. 5

1. Zásady pro vyřizování stížností platí i pro vyřizování oznámení.
2. Tato vnitřní směrnice nabývá účinnosti dnem 1.6.2000.

Bohumil Wolf

starosta obce S a d o v

1) § 7 odst. 2 písm. b) a dále § 45 písm. c) zákona č. 367/1990 Sb. o obcích, ve znění pozdějších předpisů.