

Správa Krkonošského národního parku

SMĚRNICE O PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

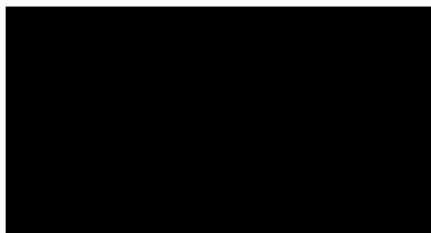
Rozsah působnosti: Interní předpis

Označení: S-13 /2016

Účinnost: 1.7.2016

Zrušuje:

Zpracoval: OVVz, právník, Mgr. R.Braunová



Článek I. Účel

Směrnice v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů, metodicky a organizačně upravuje na podmínky Správy KRNAP (dále jen „Správa“) způsob, postup, kontrolu přijímání, evidenci, vyřizování a vypracování zpráv o došlých, vyřízených a nevyřízených peticích, stížnostech, ostatních podáních, podnětech a podáních Veřejného ochránce práv (dále jen „ochránce“).

Článek II. Rozsah platnosti

Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Správy.

Článek III. Termíny a použité zkratky

CEPS:

Centrální evidence příjmu petic, stížností, ostatních podání, podnětů a podání ochránce.

Petice:

Za petice jsou v souladu s ustanovením § 1 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním považovány žádosti, návrhy a stížnosti adresované státním orgánům ve věcech veřejného, nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti těchto orgánů, ve smyslu zákona o právu petičním.

Stížnost:

Je podání fyzických a právnických osob, učiněná v jejich vlastním zájmu. Podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“) se řeší stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob a proti postupu správního orgánu, nestanoví-li správní řád jiný prostředek ochrany. Ustanovení § 175 správního řádu se uplatní za předpokladu, že je zároveň dána působnost Správy podle § 1 správního řádu, tj. že Správa vykonává působnost v oblasti veřejné správy „správní orgán“.

Ostatní podání:

Je jakékoliv podání směřující vůči Správě, které není peticí nebo podáním a stížností podle zvláštního zákona, avšak z jeho obsahu je zřejmé, že se podatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu.

Podnět:

§ 42 správního řádu, kterým se podatel snaží upozornit na negativní jevy v různých oblastech (např. oznámení o nehospodárném vynakládání finančních prostředků státního rozpočtu apod.).

Podání ochránce:

Je výzva Veřejného ochránce práv vůči Správě podle § 18 zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů, aby se Správa vyjádřila ve stanovené lhůtě k jeho zjištění o porušení právních předpisů či k jiným pochybením Správy.

Za ostatní podání se nepovažuje:

- a) podání, na jejichž vyřizování se vztahují zvláštní procesní předpisy a jež jsou tedy právními úkony v občanskoprávním, obchodněprávním, pracovněprávním řízení, ale také v jiném řízení (§ 1 odst. 3 správního řádu), např. trestním nebo daňovým (např. odvolání, stížnost, námitka, reklamace podané podle části čtvrté zákona o správě daní a poplatků atp.),
- b) podání na obsah úkonů v rámci platných obchodněprávních vztahů, řešených v rámci odboru péče o národní park (v rámci smluvních vztahů označených jako stížnost ombudsmanovi),
- c) podání mající charakter prostého nesouhlasu, dotazu, prosby či žádosti o stanovisko v individuálním zájmu,
- d) podání orgánů státní správy a organizací jimi řízených, která upozorňují na nesprávnou činnost jiných správních orgánů. To neplatí pro podání Veřejného ochránce práv,
- e) anonymní podání
- f) anonymní podepsaná podání neumožňující doručit stěžovateli navazující příписy,
- g) elektronické podání, které není opatřeno zaručeným elektronickým podpisem, pokud nebylo do 5 dnů potvrzeno písemně nebo ústně do protokolu,
- h) podání učiněné pomocí jiných technických prostředků (fax), pokud nebylo do 5 dnů potvrzeno písemně nebo ústně do protokolu.

Článek IV. Související dokumentace

4.1. Právní předpisy a další závazné vnější dokumenty:

Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů

4.2. Vnitřní předpisy Správy:

Spisový řád
Organizační řád

4.3. Šablony a formuláře:

F 01/S00 – Evidenční karta petic, stížností, ostatních podání, podnětů a podání ochránce
F-02/S00 – Záznam o ústním přijetí stížnosti/ostatního podání/podnětu
F 03/S00 – Usnesení o postoupení podání
F-04/S00 – Tabulka evidence podání za rok

Článek V.

Přijímání petic, stížností, ostatních podání, podnětů a podání

Ochránce:

- 1) Informace o místě přijímání petic, stížností, ostatních podání a podnětů je zveřejněna na internetových stránkách Správy (§ 5 odst. 1 písm. b) zákona č. 106/1999 Sb.).
- 2) Petice, stížnosti, ostatní podání a podněty lze podat písemně, ústně, prostřednictvím technických prostředků (fax, apod.) nebo elektronicky podepsané zaručeným elektronickým podpisem (zákon č. 227/2000 Sb.). Bude-li podání učiněno prostřednictvím technických prostředků nebo elektronická podání bez zaručeného podpisu, musí být podatel upozorněn na nutnost doplnění formou písemného podání s jeho podpisem do 5 dnů.
- 3) Místem příjmu je podatelna nebo jakýkoliv organizační útvar Správy. Podání se zaeviduje dle Spisového řádu. Pokud občan činí ústní podání, musí přejímající zaměstnanec sepsat s tímto občanem úřední záznam (formulář F02/S00), který se eviduje dle Spisového řádu. Kopii podání bez odkladu předat Internímu auditorovi, který vede centrální evidence příjmu petic, stížností, ostatních podání, podnětů a podání ochránce (CEPS).
- 4) Požádá-li občan o sepsání záznamu o podání petice, stížnosti, ostatního podání a podnětu i tehdy, jestliže jejich vyřízení nepatří do působnosti Správy, musí toto přejímající zaměstnanec učinit.

Článek VI.

Posouzení obsahu podání, předání a přidělení k vyřízení

- 1) Podání se zásadně posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označeno. Stížnost se vyřizuje pouze v případě, že pro vyřízení stížnosti neexistuje podle správního řádu jiný prostředek ochrany. Pokud podání obsahově naplňuje pojem stížnosti uvedený v § 175 správního řádu, avšak nemá náležitosti předepsané v § 37 odst. 2 správního řádu nebo trpí jinými vadami, které zásadním způsobem znemožní vyřízení, je Správa povinna přípisem vyzvat stěžovatele do 10 pracovních dnů od doručení podání k odstranění jeho vad v přiměřené lhůtě (§ 37 odst. 3 správního řádu). Zjistí-li se při posouzení podání, že se nejedná o podání, k němuž je Správa příslušná, postoupí se nejpozději do 5 dnů ode dne doručení tomu subjektu, který je kompetentní podání vyřídit (formulář F03/S00). O postoupení současně písemně vyrozumí podatele.
- 2) Podání posuzuje ředitel Správy nebo vedoucí organizačního útvaru Správy příslušný k jeho vyřízení, který určí zpracovatele a příp. další údaje a obratem předá podání k vyřízení zpracovateli. Emailem informuje Interního auditora o stanovení zpracovatele.
- 3) Anonymní podání jsou řešena jen v případech, kdy jejich obsah směřuje k možnému ohrožení života, zdraví nebo majetku osob. Ostatní anonymní podání se pouze evidují a zakládají u Interního auditora.

Článek VII.

Postup při vyřizování petic, stížností, ostatních podání a podání ochránce

- 1) Interní auditor vede evidenci všech podání petic, stížností, ostatních podání, podnětů a podání ochránce ke Správě.
- 2) Interní auditor zaeviduje podání do tabulky evidence podání příslušného roku (formulář F04/S00) a kopii podání s vyznačením zpracovatele uloží do evidence CEPS. Současně vyhotoví evidenční kartu podání (formulář F01/S00), kterou zašle

elektronicky zpracovateli k doplnění. Zpracovatel po vyřízení podání zašle Internímu auditoru k založení zpět doplněnou evidenční kartu podání (formulář F01/S00) a kopii odpovědi.

- 3) Zpracovatel vypracuje odpověď k podání, která musí být předána k podpisu řediteli Správy nejpozději 25. den od přijetí stížnosti k vyřízení. Za dodržení termínu odpovídají vedoucí útvaru zpracovatele.
- 4) O výsledku šetření je podatel informován bez ohledu na klasifikaci důvodnosti podání (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná). Vedoucí útvaru plně zodpovídá za věcnou i obsahovou správnost vyřízeného podání.
- 5) V případě, že je podání (mimo stížnosti podle § 175 správního řádu) řešeno více útvary, Interní auditor si vyžádá stanoviska vedoucích těchto úvarů a na základě těchto stanovisek podání vyřídí.
- 6) Stížnosti na zaměstnance Správy předává příslušný vedoucí tohoto zaměstnance řediteli Správy do 15 dnů od převzetí stížnosti. Příslušný vedoucí připojí své písemné stanovisko a písemné stanovisko zaměstnance, proti kterému stížnost směřuje. Ředitel Správy pak rozhodne, kdo stížnost vyřídí a zda bude zařazena do evidence CEPS.
- 7) Opakuje-li podatel své podání, které bylo již řádně vyřešeno bez uvedení nových obsahových skutečností, není nutno potvrzovat jeho přijetí, ani jej řešit. Takové podání příslušný vedoucí po projednání s Interním auditorem odloží a zařadí do již vyřízeného spisu původního podání a informuje podatele.
- 8) Stížnost na pracovníka - úřední osobu Správy řeší příslušný vedoucí odboru Správy, které jsou dle organizačního řádu Správy pověřeny výkonem státní správy v rámci jim stanovené územní působnosti.
- 9) Stížnost na vedoucího odboru Správy řeší ředitel Správy.

Článek VIII.

Kontrola dodržování této směrnice

- 1) Evidenci a kontrolu dodržování této směrnice vykonává Interní auditor. Předmětem kontroly je zejména dodržování lhůt, přijímání opatření k odstranění zjištěných nedostatků a jejich plnění.
- 2) Vedoucí útvarů Správy zajišťují na jimi řízených útvarech Správy průběžnou kontrolu dodržování lhůt, vyřizování podání a plnění stanovených opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- 3) V případech oprávněných nebo částečně oprávněných podání jsou vedoucí zaměstnanci povinni v rámci své pravomoci přijímat účinná opatření k nápravě zjištěných nedostatků, včetně vyvození odpovědnosti vůči zaměstnancům, kteří nedostatky zavinili a osobně nebo prostřednictvím podřízených útvarů kontrolovat, jak byla opatření k nápravě splněna. Opatření musí být konkrétní a termínovaná.
- 4) Provádí-li kontrolu vyřizování petic a stížností příslušný vnější kontrolní orgán, jsou útvary povinny poskytovat tomuto orgánu nezbytnou součinnost. Pro kontrolu prováděnou Veřejným ochráncem práv platí zvláštní právní úprava.
- 5) Roční souhrnnou informaci o přijatých a vyřízených peticích, stížnostech, ostatních podáních, podnětech a podání ochránce předkládá Interní auditor jednou ročně do konce měsíce ledna následujícího roku řediteli Správy (formulář F04/S00).

