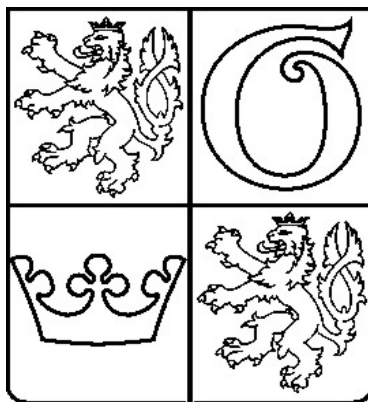


Královéhradecký kraj



PRAVIDLA

**NÁZEV: PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC
A STÍŽNOSTÍ FYZICKÝCH A PRÁVNICKÝCH OSOB,
PODÁNÍ A PODNĚTŮ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV**

NOVELIZACE Č.: 3

ČJ.: KUKHK-36668/OP/2017

PLATNOST OD: 1. 1. 2018

ROZSAH PŮSOBNOSTI: KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ

Vypracovali: Mgr. Alena Koukalová, Mgr. Vladimír Kučera a Bc. Jana Macháčková
Za aktualizaci zodpovídá: oddělení SDO
Schválila: Rada Královéhradeckého kraje

Změnový list k pravidlům:

Změna č.	Původní znění
Platnost od:	1. 1. 2012
Předmět změny:*)	
Změna č.1	stížnosti v oblasti zdravotnictví
Platnost od:	1.4.2012
Předmět změny:*)	vyřizování stížností dle zákona číslo 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) – čl. 18 Přílohy č. 9 až 12
Změna č. 2	
Platnost od:	01.04.2015
Předmět změny:*)	úprava čl. 5 odst. 3, 10, 11 a 13 – upřesnění postupu při vyřizování stížností úprava čl. 8 a 9 - zpřesněn postup při vyřizování stížností adresovaných voleným orgánům úprava čl. 20 odst. 7 z důvodu změny občanského zákoníku
Změna č. 3	v celém rozsahu
Platnost od:	01.01.2018
Předmět změny:*)	na základě organizačního řádu změna názvu odboru z VZ na OP, změna evidence a vyřizování stížností dle zákona č. 372/2011 Sb., změna vyřizování stížností adresovaných hejtmanovi a orgánům kraje, změna vyřizování stížností na odbory krajského úřadu, změna vyřizování stížností adresovaných více odborům, změna vyřizování petic, aktualizace příloh
Změna č. 4	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č. 5	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č. 6	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	

*) Předmětem změny se rozumí, v čem nastala úprava (článek, strana apod.), při rozsáhlejších úpravách možno uvést v celém rozsahu

Obsah:

PREAMBULE	5
ČÁST I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	5
Článek 1 - Petice.....	5
Článek 2 - Stížnosti.....	5
Článek 3 - Centrální evidence	6
ČÁST II. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC	7
Článek 4 - Postup při přijímání petic.....	7
Článek 5 - Postup při vyřizování petic	7
ČÁST III. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	8
Oddíl 1 Postup při přijímání stížností	8
Článek 6 - Přijímání stížností.....	8
Článek 7 – Sepsání písemného záznamu o stížnosti.....	9
Článek 8 - Náležitosti stížností	9
Článek 9 – Klíčování stížností	10
Článek 10 – Stížnosti na vědomí a anonymní stížnosti.....	10
Článek 11 - Postoupení stížnosti	10
Oddíl 2 Postup při vyřizování stížností	10
Článek 12 - Stížnosti adresované hejtmánovi kraje	10
Článek 13 - Stížnosti adresované členu rady kraje, členu zastupitelstva kraje, zastupitelstvu, radě a jejich orgánům a řediteli krajského úřadu	11
Článek 14 - Stížnosti adresované Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje	11
Článek 15 - Stížnosti na odbory a zaměstnance kraje	11
Článek 16 - Stížnosti směřující do činnosti v působnosti odborů krajského úřadu a na příspěvkové organizace zřizované krajem	12
Oddíl 3 Základní pravidla při vyřizování stížností	12
Článek 17 - Prošetřování a vyřizování stížností	12
Článek 18 - Opakované stížnosti.....	13
Článek 19 – Odložení šetření stížností.....	13
Článek 20 - Lhůty pro vyřízení stížností	13
Článek 21 – Společná ustanovení pro vyřizování stížností	13
ČÁST IV. PODÁNÍ A PODNĚTY VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV	14
Článek 22 - Podání a podněty veřejného ochránce práv	14
ČÁST V. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	14
Článek 23 – Souhrnná zpráva o vyřizování stížností a petic.....	14
Článek 24 - Společná a závěrečná ustanovení	15

Přílohy č. 1 - 6

Rada Královéhradeckého kraje



PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ FYZICKÝCH A PRÁVNICKÝCH OSOB, PODÁNÍ A PODNĚTŮ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV

PREAMBULE

V souladu s ustanovením § 59 odst. 1 písmeno h) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, Rada Královéhradeckého kraje stanoví Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností doručených orgánům Královéhradeckého kraje (dále jen „pravidla“).

Účelem těchto pravidel je stanovit jednotný postup pro přijímání, projednávání a vyřizování petic v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním a jednotný postup pro přijímání, projednávání a vyřizování stížností v souladu se zákonem č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“) a jednotný postup pro vyřizování podání a podnětů veřejného ochránce práv v souladu se zákonem č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.

Tato pravidla se nevztahují na stížnosti dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zdravotních službách“) a dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o svobodném přístupu k informacím“), pokud dále není uvedeno jinak.

Část I. Úvodní ustanovení

Článek 1 - Petice

(1) Petice je písemné podání ve formě žádosti, návrhu nebo stížnosti, jíž se fyzické osoby a právnické osoby obracejí na orgány Královéhradeckého kraje ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti orgánů kraje. Právnické osoby mohou petiční právo vykonávat jen tehdy, je-li v souladu s cíli jejich činností.

(2) Petice musí být písemná a musí pod ní být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává. Podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů petičního výboru a jméno, příjmení, bydliště a podpis toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.

(3) Pokud podání označené jako petice nebude obsahovat náležitosti dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, nebude považováno za petici. Takové podání bude vyřizováno dle svého obsahu.

Článek 2 - Stížnosti

(1) Stížnost je písemné nebo ústní podání fyzické osoby nebo právnické osoby (dále jen „stěžovatel“), kterým se domáhají u orgánů kraje ochrany svých subjektivních práv nebo právem chráněných zájmů nebo kterým upozorňují na nesprávné činnosti, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů kraje.

(2) Stížnostmi ve smyslu ust. § 175 správního řádu jsou podání dotčených osob proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, pokud správní

řád neposkytuje jiný prostředek ochrany (vzor pro vyřízení viz příloha č. 1).

(3) Stížnosti ve smyslu ust. § 175 odst. 7 správního řádu jsou žádosti určené krajskému úřadu, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti podané u příslušného správního orgánu (vzor pro vyřízení viz příloha č. 2).

(4) Stížnosti dle ust. § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím podané nebo předložené krajskému úřadu, jsou vyřizovány podle Směrnice Rady Královéhradeckého kraje upravující postup Krajského úřadu Královéhradeckého kraje v oblasti poskytování informací podle zákona o svobodném přístupu k informacím.

(5) Podání je třeba vždy posuzovat podle jeho obsahu bez ohledu, jak je stěžovatelem označeno. Podání označené jako stížnost nebo petice, z jehož skutečného obsahu vyplývá, že je jiným právním úkonem podaným ve smyslu správního řádu, není stížností ani peticí dle těchto pravidel.

Článek 3 - Centrální evidence

(1) Centrální evidence všech petic a stížností podaných orgánům Královéhradeckého kraje, podání a podnětů veřejného ochránce práv, a to včetně stížností a petic postoupených k prošetření jinými orgány, mimo stížností v režimu zákona o zdravotních službách, vede odbor organizační a právní, oddělení stížností a dozoru obcí krajského úřadu (dále jen „odbor OP“). Tyto evidence vede odbor OP v souladu s organizačním řádem krajského úřadu odděleně od ostatních písemností, a to i v elektronické podobě a ve Spisové a archivní službě EZOP. Písemnostem jsou přiřazovány skartační znaky dle Spisového a skartačního řádu Krajského úřadu Královéhradeckého kraje.

(2) Evidenci stížností dle zákona o zdravotních službách vede samostatně odbor zdravotnictví krajského úřadu a rovněž si přiděluje vlastní čísla jednací.

(3) Centrální evidence petic obsahuje:

- pořadové číslo;
- evidenční číslo;
- číslo jednací;
- datum přijetí petice;
- jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici podává;
- předmět petice;
- počet podpisů;
- vyřizující osobu či odbor;
- termín pro vyřízení;
- datum předání k vyřízení;
- datum vyřízení;
- poznámka (např. postoupení jinému orgánu).

(4) Centrální evidence stížností obsahuje:

- pořadové číslo;
- číslo jednací;
- datum doručení stížnosti;
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele (název, sídlo, popř. IČ u právnické osoby);
- předmět stížnosti;
- označení subjektu, proti němuž stížnost směřuje nebo se ho týká;

- komu byla adresována (ředitel, hejtman, krajský úřad...);
- jak byla krajskému úřadu doručena (přímo, podatelna, elektronická podatelna, datová schránka, postoupena od...);
- kdy a komu byla stížnost předána nebo postoupena k vyřízení;
- vyřizující osobu či odbor;
- termín pro vyřízení;
- působnost (samostatná či přenesená) a režim, ve kterém je vyřizována (pravidla rady kraje, správní řád, zákon č. 106/1999 Sb.);
- datum odeslání zprávy stěžovateli o vyřízení stížnosti;
- kvalifikaci z hlediska důvodnosti.

(5) Centrální evidence podání a podnětů veřejného ochránce práv obsahuje:

- pořadové číslo;
- evidenční číslo;
- číslo jednací;
- datum doručení;
- jméno, příjmení a adresu podatele (název, sídlo, popř. IČ u právnické osoby);
- předmět podání či podnětu;
- označení subjektu, proti němuž podání či podnět směřuje nebo se ho týká;
- kdy a komu byla písemnost předána k vyřízení či ke stanovisku;
- vyřizující osobu či odbor;
- termín pro vyřízení;
- datum vyřízení.

ČÁST II. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC

Článek 4 - Postup při přijímání petic

(1) Podacím místem pro podání petice je podatelna Krajského úřadu Královéhradeckého kraje, dále elektronická podatelna (posta@kr-kralovehradecky.cz) a datová schránka Královéhradeckého kraje.

(2) Evidenčním místem podaných petic je odbor OP, který petici zaeviduje, založí spis, přidělí číslo jednací a originál postoupí k vyřízení příslušnému odboru krajského úřadu, do jehož působnosti předmět petice patří.

(3) Pokud odbor OP zjistí, že petice nepatří do působnosti orgánů kraje, petici do 5 dnů od doručení postoupí věcně a místně příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal nebo osobu, která zastupuje petiční výbor.

(4) Petice doručené přímo jednotlivým odborům krajského úřadu jsou předávány těmito odbory neprodleně odboru OP k zaevidování, který následně postupuje dle odstavce 2 tohoto článku.

Článek 5 - Postup při vyřizování petic

(1) Příslušný odbor, jemuž byla petice postoupena k vyřízení, je povinen obsah petice posoudit a do 30 dnů ode dne jejího doručení písemně odpovědět tomu, kdo petici podal nebo osobě, která petiční výbor zastupuje. V přípisu se příslušný odbor vyjádří ke všem bodům petice. Na kladné posouzení požadavků uvedených v petici není právní nárok.

(2) Petice směřující do činnosti v působnosti více odborů vyřizují věcně příslušné odbory, které předají vypracovanou odpověď k vypravení odboru OP, a to ve lhůtě stanovené odborem OP v interním sdělení.

(3) Odbor, který petici vyřizoval, do předaného spisu k vyřízení zakládá všechny spisové materiály týkající se vyřizované petice. Spolu s písemnou odpovědí po obdržení doručky vyřizující odbor doručí odboru OP originál spisu jak ve fyzické podobě, tak prostřednictvím Spisové a archivní služby EZOP k založení a následné archivaci.

(4) Petice adresované hejtmanovi vyřizuje odbor kanceláře hejtmana na základě stanoviska věcně příslušného odboru. Tento odbor předá své stanovisko v určené lhůtě kanceláři hejtmana, který zajistí vypravení odpovědi na petici. Následně celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na stížnost předá odbor kanceláře hejtmana fyzicky i prostřednictvím Spisové a archivní služby EZOP odboru OP k založení a následné archivaci.

(5) Petice adresované zastupitelstvu kraje, radě kraje nebo jejich orgánům jsou předány k zaevidování odboru OP. Petici prošetří věcně příslušný odbor a předloží ji k projednání příslušným orgánům. V případě, že se petice bude týkat působnosti více odborů, předkládá petici k projednání příslušným orgánům odbor OP. Věcně příslušné odbory předají podklady k vyřízení petice odboru OP ve lhůtě stanovené tímto odborem. Vyřizující odbor předloží návrh odpovědi adresátovi a po jeho podpisu písemnost vypraví. Následně celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na petici předá příslušný odbor fyzicky i prostřednictvím Spisové a archivní služby EZOP odboru OP k založení a následné archivaci.

(6) Petice určené Královéhradeckému kraji na vědomí se nevyřizují. Petici „na vědomí“ předá odbor OP vedoucímu věcně příslušného odboru, který rozhodne, jak bude dále s písemností naloženo.

ČÁST III. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Oddíl 1 Postup při přijímání stížností

Článek 6 - Přijímání stížností

(1) Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna Krajského úřadu Královéhradeckého kraje. Stížnosti lze podávat i v elektronické podobě, a to adresováním na elektronickou podatelnu krajského úřadu (posta@kr-kralovehradecky.cz) podepsané zaručeným elektronickým podpisem dle příslušných právních předpisů nebo prostřednictvím datové schránky Královéhradeckého kraje. V případě podání stížnosti prostřednictvím datové schránky nemusí být stížnost opatřena zaručeným elektronickým podpisem.

(2) Podatelna stížnost předá odboru OP k zaevidování. Odbor OP založí spis stížnosti. Odbor OP ve spisové a archivní službě přidělí číslo jednací a předá originál stížnosti formou interního sdělení k prošetření či vyřízení příslušnému odboru krajského úřadu, do jehož působnosti stížnost patří.

(3) Pokud stížnost nebyla podatelnu krajského úřadu předána odboru OP, je její příjemce povinen neprodleně předat originál stížnosti odboru OP k zaevidování do centrální evidence. Odbor OP následně postupuje dle odstavce 2 tohoto článku.

(4) Stížnosti doručené na e-mail zaměstnance či představitele kraje se nepokládají za stížnosti dle těchto pravidel, avšak v rámci dobré správy by měl adresát e-mailu poučit stěžovatele, jak má správně a dle právních předpisů stížnost podat.

(5) Telefonické stížnosti se nepřijímají. V rámci dobré správy by měl příjemce telefonátu poučit stěžovatele, jak má správně a dle právních předpisů stížnost podat.

Článek 7 – Sepsání písemného záznamu o stížnosti

(1) Podacím místem ústní stížnosti je kterýkoliv věcně příslušný odbor krajského úřadu. Pokud nevyřídí věc operativně při jejím projednání, sepíše zaměstnanec tohoto odboru se stěžovatelem záznam (viz příloha č. 3), který zaměstnanec a stěžovatel podepíše.

(2) Záznam o podání stížnosti obsahuje kromě náležitostí uvedených pro písemnou stížnost také datum sepsání, jméno, příjmení a podpis úředníka pořizujícího záznam, dále informaci o lhůtě k vyřízení stížnosti, případně informaci o tom, kterému příslušnému orgánu bude stížnost postoupena.

(3) Povinnost zaměstnance věcně příslušného odboru sepsat písemný záznam se týká stížností v režimu ust. § 175 správní řádu a ust. § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím. Rovněž se povinnost sepsat písemný záznam týká stížností na příspěvkové organizace zřízené Královéhradeckým krajem a obchodní společnosti založené Královéhradeckým krajem.

(4) Po sepsání záznamu postupuje věcně příslušný odbor dle článku 6. V případě, že věcnou příslušnost nelze jednoznačně určit, je podacím místem odbor OP. Jestliže se stížnost týká působnosti více odborů, je podacím místem odbor OP, který stížnost sepíše vždy ve spolupráci věcně příslušných odborů.

Článek 8 - Náležitosti stížností

(1) Stížnost musí mít náležitosti podání dle požadavku ust. § 37 správního řádu.

(2) V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit nebo stížnost nemá náležitosti požadované ust. § 37 správního řádu, vyzve ho odbor OP k upřesnění stížnosti.

(3) Stížnost zasláná faxem, dálnopisem nebo v elektronické podobě bez zaručeného elektronického podpisu musí mít náležitosti písemné stížnosti a do 5 dnů od podání musí být stěžovatelem potvrzena písemně, ústně do jím podepsaného protokolu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem, případně doručena prostřednictvím datové schránky. S takto potvrzenou stížností se dále nakládá jako s písemnou stížností. Pokud tak stěžovatel neučiní, bude vyzván k řádnému doplnění stížnosti.

(4) V případě stížnosti podané skupinou osob může odbor vyřizující takovou stížnost

za účelem usnadnění průběhu řízení vyzvat tyto účastníky, aby si v přiměřené lhůtě zvolili společného zmocněnce. Účastníci si společného zmocněnce mohou zvolit i bez výzvy.

(5) Pokud bude v průběhu šetření stížnost ze strany stěžovatele doplňována, je pro počítání lhůty pro vyřízení stížnosti rozhodující datum doručení původní stížnosti na Krajský úřad Královéhradeckého kraje.

Článek 9 – Klíčování stížností

V případě pochybností, zda se jedná o stížnost, či jak se stížností naložit, rozhodne o způsobu vyřízení odbor OP. Může požádat o součinnost věcně příslušný odbor, který je povinen sdělit návrh dalšího postupu, a to vyplněním „Žádosti o pomoc při klíčování podání“ (viz příloha č. 4) v odborem OP stanovené lhůtě.

Článek 10 – Stížnosti na vědomí a anonymní stížnosti

(1) Stížnost, která byla zaslána orgánu kraje „na vědomí“, je předána na odbor OP k evidenci. Stížnost „na vědomí“ předá odbor OP vedoucímu věcně příslušného odboru, který rozhodne, jak bude dále s písemností naloženo.

(2) Anonymní stížnost (tj. stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele) zašle orgán kraje nebo odbor, který ji obdržel, do centrální evidence stížností. V případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti krajského úřadu nebo organizace zřizované krajem, bude prošetřena, a to na základě pokynu věcně příslušného odboru. V ostatních případech bude na zvážení vedoucího příslušného odboru, zda rozhodne o jejím prošetření. Lhůty pro prošetření a vyřízení stížností se nevztahují na anonymní stížnosti. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo k zneužití jména a adresy jiné osoby.

Článek 11 - Postoupení stížnosti

(1) Stížnost, jejíž vyřízení patří do působnosti jiného správního orgánu či subjektu, odbor OP bezodkladně, nejdéle však do 10 dnů, postoupí věcně a místně příslušnému správnímu orgánu či subjektu a stěžovatele o této skutečnosti vyrozumí přípisem. Toto ustanovení se netýká podání a podnětů spadajících do působnosti jednotlivých odborů, v tomto případě postupují podání a podněty věcně příslušné odbory.

(2) V případě, že v průběhu šetření stížnosti zjistí vyřizující odbor svou nepřislušnost, postoupí bezodkladně stížnost věcně a místně příslušnému správnímu orgánu či subjektu.

Oddíl 2 Postup při vyřizování stížností

Článek 12 - Stížnosti adresované hejtmanovi kraje

(1) Originál stížností adresovaných hejtmanovi kraje, předává příslušná asistentka odboru kanceláře hejtmana do evidence odboru OP.

(2) Stížnosti adresované hejtmanovi vyřizuje odbor kanceláře hejtmana na základě stanoviska věcně příslušného odboru. Tento odbor předá své stanovisko kanceláři

hejtmana, který zajistí vypravení odpovědi na stížnost. Následně celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na stížnost předá odbor kanceláře hejtmana fyzicky i prostřednictvím Spisové a archivní služby EZOP odboru OP k založení a následné archivaci.

(3) Pokud je stížnost, jejímž předmětem je výkon přenesené působnosti Královéhradeckého kraje, adresována hejtmanovi kraje, vyřizuje ji věcně příslušný odbor. Odbor kanceláře hejtmana připraví a zajistí odeslání potvrzení přijetí stížnosti jménem adresáta a sdělí mu lhůtu a odbor krajského úřadu, který je příslušný stížnost vyřídit.

Článek 13 - Stížnosti adresované členu rady kraje, členu zastupitelstva kraje, zastupitelstvu, radě a jejich orgánům a řediteli krajského úřadu

(1) Originály stížností předávají členové rady kraje, členové zastupitelstva kraje, zastupitelstvo, rada a ředitel krajského úřadu do evidence odboru OP.

(2) Stížnosti vyřizují věcně příslušné odbory, pokud si je nebude chtít adresát vyřídit sám. Věcně příslušný odbor předloží návrh odpovědi adresátovi a po jeho podpisu písemnost vypraví. Následně celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na stížnost předá příslušný odbor fyzicky i prostřednictvím Spisové a archivní služby EZOP odboru OP k založení a následné archivaci.

(3) Pokud je stížnost, jejímž předmětem je výkon přenesené působnosti Královéhradeckého kraje, adresována členu rady kraje, členu zastupitelstva kraje, zastupitelstvu, radě a jejich orgánům nebo řediteli krajského úřadu, vyřizuje ji věcně příslušný odbor. Odbor OP připraví a zajistí odeslání potvrzení přijetí stížnosti jménem adresáta a sdělí stěžovateli lhůtu a odbor krajského úřadu, který je příslušný stížnost vyřídit.

Článek 14 - Stížnosti adresované Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje

Stížnosti adresované Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje vyřizuje Krajský úřad Královéhradeckého kraje, není-li v těchto pravidlech stanoveno jinak.

Článek 15 - Stížnosti na odbory a zaměstnance kraje

(1) Stížnosti na vedoucí odborů vyřizuje ředitel krajského úřadu na základě prošetření a návrhu odpovědi odboru OP, stížnosti na vedoucího odboru OP vyřizuje přímo ředitel krajského úřadu.

(2) Stížnosti směřující na činnost odborů, jednání nebo odborný postup podřízeného zaměstnance řeší vedoucí příslušného odboru.

(3) Za správnost a včasnost vyřizování stížností odpovídají vedoucí věcně příslušných odborů. Stížnost nesmí vyřizovat zaměstnanci, proti kterým stížnost směřuje. Celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na stížnost předá věcně příslušný odbor fyzicky i prostřednictvím Spisové a archivní služby EZOP odboru OP k založení a následné archivaci.

(4) Stížnosti směřující do činnosti více odborů, na jednání nebo odborný postup podřízeného zaměstnance, vyřizují vedoucí věcně příslušných odborů, kteří předají vypracovanou odpověď k vypravení odboru OP.

Článek 16 - Stížnosti směřující do činnosti v působnosti odborů krajského úřadu a na příspěvkové organizace zřizované krajem

(1) Stížnosti směřující do činnosti v působnosti odborů krajského úřadu a na příspěvkové organizace zřizované krajem prošetřuje a vyřizuje věcně příslušný odbor. Celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na stížnost předá věcně příslušný odbor fyzicky i prostřednictvím Spisové a archivní služby EZOP odboru OP k založení a následné archivaci. V případě, že stížnost nespadá do působnosti žádného odboru, vyřizuje ji odbor OP.

(2) Stížnosti směřující do činnosti v působnosti více odborů, vyřizují věcně příslušné odbory, které předají vypracovanou odpověď k vypravení odboru OP.

Oddíl 3 Základní pravidla při vyřizování stížností

Článek 17 - Prošetřování a vyřizování stížností

(1) Prošetřování stížností musí být prováděno odpovědně, hospodárně a bez průtahů, přitom musí být prošetřeny všechny části stížnosti. Je-li to účelné, vyzve ten, kdo stížnost prošetřuje stěžovatele, příp. další osoby k ústnímu projednání nebo místnímu šetření. O ústních jednáních i místních šetřeních se sepíše záznam, který musí obsahovat jména všech zúčastněných, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku o tom, že účastníci jednání byli s obsahem záznamu seznámeni. Záznam podepíše všichni účastníci šetření. Jestliže některý z účastníků odmítne záznam podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, tato skutečnost se s uvedením důvodů v záznamu poznamená.

(2) Požádá-li stěžovatel o utajení své totožnosti, nesmí být žádné údaje umožňující jeho identifikaci sděleny tomu, na koho si stěžuje. Ze stížnosti se pro účely vyjádření a případnou další administrativní manipulaci pořizuje výpis neobsahující údaje o stěžovateli. Pokud stěžovatel požádal o nezveřejnění své totožnosti, ale charakter podání neumožňuje její vyřízení bez uvedení některého z údajů o stěžovatelově osobě, je třeba o tom stěžovatele bez zbytečných odkladů písemně vyrozumět. Zároveň je stěžovatel upozorněn, že ve vyřizování jeho podání se bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.

(3) Pokud je k vyřízení stížnosti vyžadováno stanovisko, jsou vedoucí jednotlivých odborů povinni jej předávat ve stanovených lhůtách, které však nesmí být kratší než 15 dnů. Stanovisko ke stížnosti musí být jednoznačné, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná, nedůvodná či vyřízena jinak. Musí v něm být uvedeno, k čemu je odbor v rámci své kompetence příslušný, co bylo šetřením zjištěno, popř. jaká opatření k nápravě byla přijata.

(4) Pokud budou v průběhu šetření stížnosti vyřizujícím získávány některé podkladové informace telefonicky, je nutné vždy o tom sepsat záznam do spisu. V záznamu musí být zejména uvedeno telefonní číslo, kdy (datum a čas), 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 ve Spisové a archivní službě EZOP.

(5) Odpověď na stížnost musí být konkrétní s uvedením zjištění, musí z ní být patrné, zda

stížnost je důvodná či nedůvodná, v případě důvodné stížnosti musí být uvedeno, jaká opatření v rámci své působnosti odbor uložil. Odbor je povinen sledovat plnění uložených opatření a předávat je k založení do originálu stížnostního spisu odboru OP.

(6) Odbor, popř. vedoucí odboru, který stížnost prošetřuje a vyřizuje, je povinen ve lhůtách dle článku 20 písemně odpovědět stěžovateli.

(7) Stížnost je vyřízena odesláním zprávy o vyřízení stížnosti, tj. odpovědi na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, příp. s uvedením dalších možností řešení, které stěžovatel v příslušné věci může využít.

Článek 18 - Opakované stížnosti

Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří věcně příslušný odbor, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti. V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena žádná nová fakta, jež by bylo nutno prošetřit, bude stížnost bez dalšího prošetření odložena. Informace o odložení se stěžovateli zasílá pouze po první opakované stížnosti. Zaslání této informace zajistí věcně příslušný odbor. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

Článek 19 – Odložení šetření stížností

Šetření stížnosti bude odloženo, pokud:

- dojde v průběhu prošetřování stížnosti k jejímu zpětvzetí ze strany stěžovatele;
- stěžovatel po výzvě nedoplní stížnost tak, aby měla náležitosti odpovídající ust. § 37 správního řádu.
- bude při prošetřování zjištěno, že záležitostí se zabývají orgány činné v trestním řízení, že ve věci probíhá občanskoprávní řízení nebo správní řízení. Pouze v tomto případě bude stěžovatel o této skutečnosti písemně informován.

Článek 20 - Lhůty pro vyřízení stížností

Stížnost musí být prošetřena a písemně vyřízena nejpozději do 60 dnů ode dne jejího bezvadného doručení, pokud není dále uvedeno jinak. Za den rozhodující pro vyřízení stížnosti se považuje den, ve kterém je vyrozumění o vyřízení stížnosti vypraveno podatelnou krajského úřadu. V případě, kdy je podatel vyrozuměn o potřebě odstranit nedostatky podání, běží lhůta až den následující po jejich odstranění. Tato lhůta se prodlužuje na 90 dnů v případě vyřizování stížností adresovaných zastupitelstvu kraje a výborům zastupitelstva kraje. Lhůty lze překročit jen ve výjimečných případech, a to s písemným souhlasem ředitele krajského úřadu. O prodloužení termínu s uvedením důvodů žádá vedoucí odboru, resp. adresát šetřící stížnosti (viz příloha č. 5). O důvodech prodloužení termínu a konečném termínu vyřízení stížnosti v případě jeho prodloužení informuje vedoucí příslušného odboru, resp. adresát, neprodleně odbor OP. Vyřizující odbor neprodleně sdělí tyto skutečnosti stěžovateli (viz příloha č. 6).

Článek 21 – Společná ustanovení pro vyřizování stížností

(1) Prošetření stížností dle ust. § 175 správního řádu zajišťuje příslušný odbor, přičemž při prošetřování a vyřizování těchto stížností se přiměřeně použijí ustanovení části III. těchto pravidel.

(2) Stejně tak pro podání a podněty občanů se přiměřeně použijí ustanovení části III. těchto pravidel. Podání a podněty si evidují a vyřizují věcně příslušné odbory.

(3) Stěžovatel je oprávněn nahlížet do spisu stížnosti s výjimkou těch částí spisu, které obsahují utajované skutečnosti nebo skutečnosti, na něž se vztahuje zákonem uložená nebo uznaná povinnost mlčenlivosti, nebo které obsahují osobní či citlivé údaje. Analogicky lze aplikovat ust. § 17 a 38 správního řádu.

(4) O závažných stížnostech a o stížnostech obsahujících skutečnosti podléhající oznamovací povinnosti orgánům činným v trestním řízení musí být informován ředitel krajského úřadu a hejtman kraje, a to prostřednictvím odboru OP.

ČÁST IV. PODÁNÍ A PODNĚTY VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV

Článek 22 - Podání a podněty veřejného ochránce práv

(1) Povinnost spolupráce s veřejným ochráncem práv při realizaci jeho oprávnění vyplývá ze zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.

(2) Centrální evidenci podání veřejného ochránce práv vede odbor OP v souladu s článkem 3 odst. 5 těchto pravidel.

(3) Stanoviska k jednotlivým podáním či podnětům veřejného ochránce práv vypracovávají věcně příslušné odbory, do jejichž působnosti předmět podání či podnětu náleží. Stanovisko následně předloží ke kompletaci a odeslání odpovědi odboru OP, který připraví návrh odpovědi pro ředitelku krajského úřadu.

(4) Vyzve-li veřejný ochránce práv krajský úřad, aby se vyjádřil k výsledkům svého šetření o porušení právních předpisů či jiných pochybeních ve spravovaném sektoru, odbor OP si vyžádá stanovisko k výsledkům šetření veřejného ochránce práv od věcně příslušného odboru a na základě těchto informací vypracuje odbor OP návrh odpovědi jménem ředitelky krajského úřadu veřejnému ochránci práv, jaká opatření se k nápravě provedla nebo se provádí.

ČÁST V. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 23 – Souhrnná zpráva o vyřizování stížností a petic

(1) Podle podkladů centrální evidence stížností a petic zpracovává odbor OP dvakrát ročně souhrnnou zprávu o vyřizování stížností a petic doručených orgánům Královéhradeckého kraje. Zprávu odbor OP předkládá řediteli krajského úřadu k projednání v radě kraje. Kopii zpráv předává po projednání v radě kraje výboru kontrolnímu zastupitelstva kraje.

(2) Odbor zdravotnictví předá odboru OP přehled doručených a zaevidovaných stížností dle zákona o zdravotních službách v termínu a struktuře stanové odborem OP za účelem zpracování do souhrnné zprávy.

Článek 24 - Společná a závěrečná ustanovení

(1) Všichni jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování petic a stížností, podání a podnětů veřejného ochránce práv postupovat tak, aby byla každému zachována jeho lidská důstojnost, současně musí být respektováno právo každého na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života, včetně práva na ochranu osobních údajů před zneužitím.

(2) Odpovědnost za včasné, věcné a správné vyřízení petic, stížností, podání a podnětů veřejného ochránce práv má vedoucí příslušného odboru krajského úřadu, resp. adresát, který petici, stížnost, podání či podnět veřejného ochránce práv vyřizoval.

(3) V případě potřeby se analogicky použijí příslušná ustanovení správního řádu.

(4) Při vyřizování stížností, petic, podání a podnětů občanů a podání a podnětů veřejného ochránce práv se postupuje v souladu se zákonem číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník, zejména ust. § 77 až § 80 (jméno a bydliště člověka), § 81 a násl. (osobnost člověka), tak, aby nebyla dotčena osobnostní práva stěžovatelů ani dalších osob, kterých se stížnost týká. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, je upraveno v právních předpisech o ochraně údajů.

(5) Odbor OP kontroluje vyřízení petic a stížností jednotlivými odbory krajského úřadu z hlediska dodržování procesního postupu vyřizování podaných stížností v souladu s těmito pravidly.

(6) Odbor OP vede centrální evidenci stížností, petic, podání a podnětů veřejného ochránce práv, shromažďuje originály spisů a zajišťuje jejich archivaci. Proto budou písemnosti po jejich vyřízení vždy předány ve fyzické i elektronické podobě prostřednictvím Spisové a archivní služby EZOP odboru OP k následné archivaci.

(7) Tato pravidla nahrazují pravidla účinná k 1. 4. 2015.

(8) Tato pravidla byla schválena Radou Královéhradeckého kraje usnesením č. RK/33/1897/2017 dne 20. 11. 2017 a nabývají účinnosti dne 1. 1. 2018.

PhDr. Jiří Štěpán, Ph.D.
hejtman Královéhradeckého kraje

Přílohy k pravidlům pro přijímání a vyřizování petic a stížností fyzických a právnických osob, podání a podnětů veřejného ochránce práv:

- Příloha č. 1: Vzor vyrozumění o vyřízení stížnosti
- Příloha č. 2: Vzor přešetření způsobu vyřízení stížnosti
- Příloha č. 3: Vzor záznamu o ústním podání stížnosti
- Příloha č. 4: Žádost o pomoc při klíčování podání
- Příloha č. 5: Vzor žádosti pro prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti
- Příloha č. 6: Vzor vyrozumění o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti