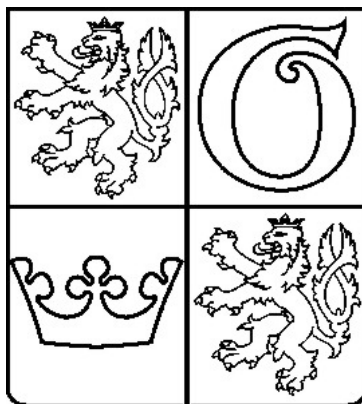


Královéhradecký kraj



PRAVIDLA

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

**ČÍSLO:
NOVELIZACE Č.: 2
PLATNOST OD: 1. 4. 2015
ROZSAH PŮSOBNOSTI: KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ**

Vypracovala: Mgr. Alena Koukalová a Bc. Jana Macháčková - oddělení SDO
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	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č.4	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č. 5	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č. 6	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č. 7	
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.....	8
Článek 4 - Postup při přijímání a vyřizování petic	8
ČÁST III. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	9
Článek 5 - Přijímání stížností	9
Článek 6 - Přidělení jednacího čísla	10
Článek 7 – Postoupení stížnosti	11
Oddíl 1 Postup při vyřizování stížností.....	11
Článek 8 - Stížnosti adresované hejtmánovi kraje, členu rady kraje, členu zastupitelstva kraje a řediteli krajského úřadu.....	11
Článek 9 - Stížnosti adresované radě kraje, zastupitelstvu kraje a jejich orgánům.....	12
Článek 10 - Stížnosti adresované Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje	12
Článek 11 - Stížnosti na odbory a zaměstnance kraje.....	12
Článek 12 - Stížnosti směřující do činnosti v působnosti odborů krajského úřadu a na příspěvkové organizace zřizované krajem	13
Oddíl 2 Základní pravidla při vyřizování stížností.....	13
Článek 13 - Stanoviska a odpovědi na stížnosti.....	13
Článek 14 - Opakované stížnosti	13
Článek 15 - Prošetřování stížností	14
Článek 16 – Zastavení či odložení šetření stížností	15
Článek 17 - Lhůty pro vyřízení stížností.....	15
ČÁST IV. STÍŽNOSTI PODLE ZÁKONA ČÍSLO 372/2011 SB., O ZDRAVOTNÍCH SLUŽBÁCH A PODMÍNKÁCH JEJICH POSKYTOVÁNÍ (ZÁKON O ZDRAVOTNÍCH SLUŽBÁCH), VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ.....	16
Článek 18 - Stížnosti podle zákona číslo 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).....	16
ČÁST V. PODÁNÍ A PODNĚTY VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV	17
Článek 19 - Podání a podněty veřejného ochránce práv	17
ČÁST VI. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	18
Článek 20 - Společná a závěrečná ustanovení	18

Přílohy č. 1-12

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, ve znění pozdějších předpisů 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, zákonem 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 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.

Část I. Úvodní ustanovení

Článek 1 - Petice

(1) Petice je písemné podání ve formě žádosti, návrhu nebo stížnosti, jíž se fyzické osoby obracejí na orgány Královéhradeckého kraje ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti orgánů kraje. Právnícké 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, ve znění pozdějších předpisů, nebude považováno za petici, nýbrž za stížnost či podání a bude vyřizováno dle pravidel pro vyřizování stížností.

Článek 2 - Stížnosti

(1) Stížnost je písemné nebo ústní podání fyzické osoby nebo právnícké 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 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), jsou podání dotčených osob proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, pokud správní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany.

(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 (viz vzor příloha č. 7 a 8).

(4) Stížnosti dle ust. § 16a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, podané nebo předložené krajskému úřadu, jsou vyřizovány podle Směrnice ředitelky Krajského úřadu Královéhradeckého kraje upravující postup Krajského úřadu Královéhradeckého kraje v oblasti poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

(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. Při vyřizování takových podání lze postupovat obdobně jako v případě vyřizování stížností dle těchto pravidel.

Článek 3 - Centrální evidence

(1) Centrální evidenci 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, vede odbor vnitra a krajský živnostenský úřad, oddělení stížností a dozoru obcí krajského úřadu (dále jen „odbor VZ“). Tyto evidence vede odbor VZ v souladu s organizačním řádem krajského úřadu odděleně od ostatních písemností, a to i v elektronické podobě a ve spisové službě EZOP. Písemnostem jsou přiřazovány skartační znaky dle Spisového a skartačního řádu Krajského úřadu Královéhradeckého kraje.

(2) 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).

(3) 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, v případě důvodnosti stížnosti přijatá opatření a termíny jejich splnění.

(4) 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 a vyřizování 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 VZ, který petici zaeviduje, založí spis a originál postoupí k vyřízení příslušnému odboru krajského úřadu, do jehož působnosti předmět petice patří. Pokud bude předána petice pouze ke stanovisku jednotlivým odborům, bude předána její kopie.

(3) Pokud odbor VZ 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 VZ k zaevidování, který následně postupuje dle odstavce 2 tohoto článku.

(5) Přílušný 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 příslušný odbor uvede stanovisko ke všem bodům petice. Na kladné posouzení požadavků uvedených v petici není právní nárok.

(6) V případě, že se petice bude dotýkat problematiky, která spadá do působnosti více odborů, petici vyřizuje odbor VZ na základě stanovisek věcně příslušných odborů.

(7) Odbor, který petici vyřizoval, si samostatně zakládá spisové materiály týkající se vyřizované petice. Spolu s písemnou odpovědí po obdržení doručky vyřizující odbor doručí odboru VZ originál spisového materiálu jak fyzicky, tak prostřednictvím Spisové a archivní služby EZOP k založení a následné archivaci.

(8) Petice adresované zastupitelstvu kraje, radě kraje nebo jejich orgánům předkládá těmto orgánům k projednání odbor VZ po vyjádření věcně příslušných odborů nebo přímo věcně příslušné odbory. Věcně příslušné odbory předají podklady k vyřízení petice odboru VZ ve lhůtě stanovené tímto odborem, pokud petici vyřizuje odbor VZ.

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

ČÁST III. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Článek 5 - Přijímání stížností

(1) Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna Krajského úřadu Královéhradeckého kraje, elektronická podatelna (posta@kr-kralovehradecky.cz) a datová schránka Královéhradeckého kraje. Podatelna stížnost předá odboru VZ k zaevidování. Odbor VZ založí spis stížnosti a její originál postoupí k vyřízení příslušnému adresátovi, popř. odboru krajského úřadu, do jehož působnosti předmět stížnosti patří. Pokud bude stížnost předána odboru krajského úřadu pouze ke stanovisku, bude předána v kopii prostřednictvím spisové služby.

(2) Pokud stížnost nebyla podatelnou krajského úřadu předána odboru VZ, je její příjemce povinen neprodleně předat odboru VZ do centrální evidence originál stížnosti jemu doručené k zaevidování. Odbor VZ následně postupuje dle odstavce 1 tohoto článku.

(3) Ústní stížnost má povinnost přijmout každý. Pokud se nevyřídí věc operativně při jejím podání, je třeba sepsat se stěžovatelem záznam (viz příloha č. 1), který stěžovatel podepíše. Současně je třeba stěžovatele poučit o lhůtě k vyřízení stížnosti. Záznam o podání stížnosti obsahuje kromě náležitostí uvedených pro písemnou stížnost také datum sepsání, jméno, příjmení a podpis úředníka pořizujícího záznam. Požádá-li o to stěžovatel, sepíše se záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti nenáleží do kompetence orgánů kraje. V tomto případě se do záznamu uvede, komu bude záznam písemnosti postoupen z důvodu věcné příslušnosti. Po sepsání záznamu postupuje věcně příslušný odbor dle odstavce 1 tohoto článku. V případě, že věcnou příslušnost nelze jednoznačně určit nebo na příslušném odboru není zaměstnanec, který by mohl stížnost sepsat, je podacím místem odbor VZ.

(4) Stížnosti lze podávat i v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem dle příslušných právních předpisů, a to buď adresováním na elektronickou podatelnu krajského úřadu či do datové schránky Královéhradeckého kraje.

(5) Stížnosti podávané telefonicky se vyřizují dle povahy buď vysvětlením, anebo sdělením stěžovateli, aby stížnost sepsal písemně, a tuto předal nebo zaslal příslušnému orgánu nebo organizaci, popř. ji podal osobně. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepořizuje.

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

(7) V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit nebo stížnost nemá náležitosti požadované ustanovením § 37 správního řádu, vyzve ho odbor VZ k upřesnění stížnosti. Ve výzvě stanoví lhůtu, ve které je nutné stížnost upřesnit s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude stížnost bez prošetření odložena (viz příloha č. 2). O odložení se učiní záznam do spisu. V případě, že stěžovatel

písemnost včas řádně doplní, začíná běžet 60 denní lhůta pro vyřízení stížnosti ode dne doručení upřesňujícího dopisu krajskému úřadu.

(8) 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. S takto potvrzenou stížností se dále nakládá jako s písemnou stížností. Pokud tak stěžovatel neučiní, bude vyzván k řádnému doplnění stížnosti. (viz příloha č. 2).

(9) 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.

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

(11) V případě pochybností, zda se jedná o stížnost, či jak se stížností naložit, rozhodne o způsobu vyřízení odbor VZ. Může požádat o součinnost věcně příslušný odbor, který sdělí písemně návrh dalšího postupu.

(12) 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.

(13) Anonymní stížnost (tj. stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele) zašle orgán 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 vždy prošetřena. V ostatních případech bude na zvážení vedoucího příslušného odboru, zda rozhodne o jejím prošetření. 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 6 - Přidělení jednacího čísla

(1) Odbor VZ ve spisové a archivní službě přidělí číslo jednací, ke stížnosti založí spis, kde vyznačí den přijetí stížnosti a zapíše ji do centrální evidence. Předá originál stížnosti formou interního sdělení vedoucímu příslušného odboru k vyřízení, popř. kopii písemnosti vedoucímu odboru ke stanovisku.

(2) V případě, že k vyřízení stížnosti je příslušných více odborů, odbor VZ předá každému odboru k prošetření v kopii část stížnosti spadající do jeho působnosti, vyžádá si závěr šetření a zpracuje zprávu pro stěžovatele. Spory mezi odbory jsou řešeny na základě čl. 7 odst. 3 Organizační řádu Krajského úřadu Královéhradeckého kraje.

Článek 7 – Postoupení stížnosti

(1) Stížnost, jejíž vyřízení patří do působnosti jiného správního orgánu, odbor VZ bezodkladně postoupí místně a věcně příslušnému správnímu orgánu, a stěžovatele o této skutečnosti vyrozumí přípisem.

Oddíl 1 Postup při vyřizování stížností

Článek 8 - Stížnosti adresované hejtmanovi kraje, členu rady kraje, členu zastupitelstva kraje a řediteli krajského úřadu

(1) Originál stížností adresovaných hejtmanovi kraje, členu rady kraje, členu zastupitelstva kraje a řediteli krajského úřadu předává příslušná asistentka odboru kanceláře hejtmana (asistentka člena rady) a kanceláře ředitele, popř. sám člen zastupitelstva kraje, do evidence odboru VZ.

(2) Je-li stížnost postoupena ke stanovisku věcně příslušnému odboru, připraví tento odbor stanovisko k obsahu stížnosti, které předá odboru VZ formou interního sdělení. Odbor VZ následně předloží k případnému doplnění adresátovi návrh odpovědi. Po opatření odpovědi na stížnost podpisem adresáta předá asistentka originál odpovědi odboru VZ k odeslání. Kopie vyřízení bude na vědomí předána odborům, které vypracovaly stanovisko k písemnosti i osobě, již byla písemnost adresována.

(3) Je-li stížnost předána k vyřízení věcně příslušnému odboru, tento odbor ji vyřídí a odešle stěžovateli odpověď. Následně celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na stížnost předá příslušný odbor fyzicky i prostřednictvím Spisové a archivní služby EZOP odboru VZ k založení a následně archivaci. Kopie vyřízení bude na vědomí předána osobě, již byla písemnost adresována.

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

(5) Vyřizuje-li stížnost sám její adresát, zajistí doručení originálu odpovědi včetně podpisu adresáta odboru VZ k založení do centrální evidence stížností. Spolu s originálem odpovědi se odboru VZ doručí i originál spisového materiálu jak fyzicky, tak i prostřednictvím Spisové a archivní služby EZOP k založení a následné archivaci.

(6) Odeslání odpovědi opatřené podpisem hejtmána, člena rady kraje, člena zastupitelstva kraje nebo ředitele krajského úřadu zajišťuje odbor VZ, pokud to adresát stížnosti či jiný pověřený vyřizující nezajistí sám.

Článek 9 - Stížnosti adresované radě kraje, zastupitelstvu kraje a jejich orgánům

(1) Originály stížností předávají tyto orgány do evidence odboru VZ.

(2) Odbor VZ si vyžádá stanovisko k obsahu stížnosti od věcně příslušného odboru a člena rady. Stanovisko bude předáno odboru VZ formou interního sdělení. Návrh odpovědi na stížnost připraví odbor VZ k projednání v radě kraje, v zastupitelstvu kraje či v jejich orgánech. Odeslání odpovědi opatřené podpisem příslušné osoby zajišťuje odbor VZ.

Článek 10 - Stížnosti adresované Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje

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

Článek 11 - Stížnosti na odbory a zaměstnance kraje

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

(2) Stížnosti na jednání nebo odborný postup podřízeného zaměstnance řeší vedoucí příslušného odboru, který může požádat o její vyřízení nebo součinnost odbor VZ. V takovém případě zároveň připojí vyjádření své a dotčeného zaměstnance.

(3) Stížnosti směřující na činnost odborů, pokud nesměřují proti konkrétnímu zaměstnanci, prošetřuje a vyřizuje odbor VZ.

(4) Za správnost a včasnost vyřizování stížností odpovídají vedoucí věcně příslušných odborů. Stížnost nesmí vyřizovat odbory a zaměstnanci, proti kterým stížnost směřuje.

Článek 12 - 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. V případě, že stížnost nespadá do působnosti žádného odboru, vyřizuje ji odbor VZ.

(2) Stížnosti směřující do činnosti v působnosti více odborů, vyřizuje odbor VZ, a to na základě stanovisek odborů.

Oddíl 2 Základní pravidla při vyřizování stížností

Článek 13 - Stanoviska a odpovědi na stížnosti

(1) Útvar, který byl požádán o stanovisko, je povinen předat odboru VZ stanovisko, podklady a návrh odpovědi ke stížnosti v určených termínech. 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.

(2) Pokud je odborem VZ vyžadováno k vyřízení stížnosti stanovisko, jsou vedoucí jednotlivých odborů povinni jej předávat ve lhůtách určených odborem VZ, které však nesmí být kratší než 15 dnů. Zaměstnanci odboru VZ jsou oprávněni požadovat potřebné doklady, součinnost a nahlížet do spisů v souvislosti s vyřizováním stížností.

(3) Pokud je stížnost předána k vyřízení věcně příslušnému odboru, musí být odpověď 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.

(4) Odbor, popř. vedoucí odboru, který stížnost prošetřuje a vyřizuje, je povinen ve lhůtách dle článku 17 písemně odpovědět stěžovateli. Neprodleně po odeslání předloží odboru VZ stejnopis odpovědi k založení.

Článek 14 - Opakované stížnosti

(1) Opakované stížnosti prošetřuje a vyřizuje odbor VZ, přičemž přezkoumá správné a úplné vyřízení původní stížnosti a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Případné další podání, které nebude obsahovat nové skutečnosti, nebude prošetřováno a věc bude odložena,

aniž by o tom byl stěžovatel vyrozuměn. Opakované stížnosti jsou pouze zakládány do souvisejícího spisu bez dalšího opatření s poznámkou, že nové skutečnosti neobsahují.

Článek 15 - Prošetřování 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 podepíší všichni účastníci šetření. Jestliže některý z účastníků odmítne záznam podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, tato skutečnost se s uvedením důvodů v záznamu poznamená (viz příloha č. 4).

(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 budou v průběhu šetření stížnosti vyřizujícím získávány některé podkladové informace telefonicky, je nutné vždy o tom sepsat záznam do spisu (viz příloha č. 5). 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 v elektronické spisové službě – aplikaci EZOP.

(4) V případě důvodnosti stížnosti jsou vyřizující povinni přijmout v rámci své pravomoci opatření nebo zajistit přijetí opatření k nápravě zjištěných nedostatků. Opatření musí být konkrétní a termínovaná.

(5) 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 VZ.

(6) 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, které stěžovatel v příslušné věci může využít.

Článek 16 – Zastavení či odložení šetření stížností

(1) Šetření stížnosti bude zastaveno či odloženo a stěžovatel, popř. okruh dotčených osob, bude o této skutečnosti informován, pokud:

- bude při prošetřování zjištěno, že záležitostí se zabývají orgány činné v trestním řízení, že ve věci probíhá občanskoprávní řízení nebo správní řízení;
- 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.

Článek 17 - Lhůty pro vyřízení stížností

(1) 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 předáno podatelně krajského úřadu k vypravení. 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 (popř. hejtmana, příslušného náměstka hejtmana v případech stížností adresovaných voleným orgánům kraje), který stanoví závazný termín k vyřízení (viz příloha č. 3). O prodloužení termínu s uvedením důvodů žádá vedoucí odboru, resp. adresát šetřící stížnost. O důvodech prodloužení termínu a konečném termínu vyřízení stížnosti v případě jeho prodloužení informuje vedoucí příslušného odboru, resp. adresát, neprodleně odbor VZ. Odbor VZ neprodleně sdělí tyto skutečnosti stěžovateli (viz příloha č. 6).

ČÁST IV. STÍŽNOSTI PODLE ZÁKONA ČÍSLO 372/2011 SB., O ZDRAVOTNÍCH SLUŽBÁCH A PODMÍNKÁCH JEJICH POSKYTOVÁNÍ (ZÁKON O ZDRAVOTNÍCH SLUŽBÁCH), VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ

Článek 18 - Stížnosti podle zákona číslo 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách)

(1) Zákon 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“), stanovuje v části osmé, v ustanoveních § 93 až § 97 způsob vyřizování stížností souvisejících se zdravotními službami. Stížnost lze podat proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami.

(2) Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje. Krajský úřad, jako příslušný správní orgán, který uděluje oprávnění k poskytování zdravotních služeb, prošetřuje stížnosti v případě, pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem a zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením takové stížnosti.

(3) Pracoviště krajského úřadu určené k přijímání stížností je odbor VZ, který také vede evidenci o podání stížností podle zákona o zdravotních službách a o způsobu jejich vyřízení. Po odborné stránce zajišťuje vyřízení stížnosti podle zákona o zdravotních službách odbor zdravotnictví krajského úřadu (dále jen „odbor ZD“). Pokud se stěžovatel dostaví na krajský úřad osobně, záznam stížnosti s ním sepíše odbor VZ ve spolupráci s odborem ZD.

(4) Stížnost podle zákona o zdravotních službách, k jejímuž vyřízení není krajský úřad příslušný, postoupí odbor VZ do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení věcně příslušnému subjektu a o této skutečnosti písemně informuje stěžovatele.

(5) V případě stížnosti podle zákona o zdravotních službách, k jejímuž vyřízení je nezbytné nahlížení do zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi, jehož se stížnost týká, popřípadě pořízení kopie nebo výpisu z této dokumentace, vyžádá odbor VZ souhlas s nahlížením, pořízením kopie nebo výpisu ze zdravotnické dokumentace (viz vzory příloh č. 9-12). Pro udělení souhlasu bude stanovena lhůta do 5 dnů ode dne jeho doručení stěžovateli. Pokud souhlas nebude udělen, odbor VZ ukončí šetření stížnosti, sdělí důvody, které ho k tomu vedly, a informuje pacienta, jehož se stížnost týká, stěžovatele, pokud jím není pacient a poskytovatele, k němuž se stížnost vztahuje.

(6) Krajský úřad je povinen vyřídit stížnost podle zákona o zdravotních službách:

- a) do 30 dnů ode dne jejího obdržení;
- b) do 90 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislého odborníka;

- c) do 120 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislou odbornou komisi.

Ustavení nezávislého odborníka nebo nezávislé komise provede v souladu se zákonem o zdravotních službách bez zbytečného odkladu odbor ZD. Lhůta pro vyřízení stížnosti pod písmenem b) a c) počíná běžet dnem, kdy odbor ZD ustaví nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi.

Lhůtu pro vyřízení stížnosti pod písmenem a) lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů a lhůty pro vyřízení stížnosti pod písmenem b) a c) lze odůvodněně prodloužit o dalších 60 dnů. Nutnost prodloužení lhůty posoudí odbor ZD a v takovém případě neprodleně sdělí tuto skutečnost odboru VZ, který o prodloužení lhůty informuje stěžovatele.

(7) Odbor ZD, v průběhu šetření stížnosti, anebo odbor VZ, po ukončení šetření stížnosti, umožní stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

(8) Při vyřizování stížností podle zákona o zdravotních službách postupuje krajský úřad v souladu se zákonem o zdravotních službách, tímto článkem a v případě potřeby též analogicky dle těchto pravidel.

(9) Odbor VZ zajistí uveřejnění postupu šetření stížností dle zákona o zdravotních službách na úřední desce krajského úřadu, zároveň budou na úřední desce uveřejněny úřední hodiny a kontakt na určené pracoviště k přijímání stížností podle zákona o zdravotních službách.

ČÁST V. PODÁNÍ A PODNĚTY VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV

Článek 19 - 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 VZ v souladu s článkem 3 odst. 4 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 VZ, 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 VZ si vyžádá stanovisko k výsledkům šetření veřejného ochránce práv od věcně příslušného odboru a na základě těchto informací vypracuje a ve lhůtě do 30 dnů od doručení výzvy připraví odbor VZ návrh odpovědi jménem ředitelky krajského úřadu veřejnému ochránci práv, jaká opatření se k nápravě provedla nebo se provádí.

ČÁST VI. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 20 - Společná a závěrečná ustanovení

(1) Všichni jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování 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) Prošetření stížností dle ustanovení § 175 správního řádu zajišťuje příslušný odbor, přičemž při prošetřování a vyřizování těchto stížností se přiměřeně použijí ustanovení části III. těchto pravidel (vzory příloh č. 7 a 8).

(3) Stejně tak pro podání a podněty občanů se přiměřeně použijí ustanovení části III. těchto pravidel.

(4) 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.

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

(6) 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 nebo zdravotnickou dokumentaci. Analogicky lze aplikovat ustanovení § 17 a 38 správního řádu.

(7) 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 ustanovením § 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, upravuje zákon číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména ustanovení § 5 a § 11 tohoto zákona.

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

(9) Odbor VZ 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 skartační služby EZOP odboru VZ k následné archivaci.

(10) Podle podkladů centrální evidence stížností a petic, podání a podnětů veřejného ochránce práv zpracovává odbor VZ dvakrát ročně souhrnnou zprávu o vyřizování stížností a petic doručených orgánům Královéhradeckého kraje. Zprávy odbor VZ předkládá řediteli krajského úřadu k projednání v radě kraje. Kopii zpráv předává po projednání v radě kraje kontrolnímu výboru zastupitelstva kraje.

(11) Tato pravidla nahrazují pravidla účinná k 1. 4. 2012.

(12) Tato pravidla byla schválena Radou Královéhradeckého kraje usnesením č. RK/10/426/2015 dne 24. 3. 2015 a nabývají účinnosti dne 1. 4. 2015.

Bc. Lubomír Franc
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 záznamu o ústním podání stížnosti

Příloha č. 2: Vzor výzvy k doplnění stížnosti

Příloha č. 3: Vzor záznamu z telefonního hovoru

Příloha č. 4: Vzor záznamu z místního šetření stížnosti

Příloha č. 5: Vzor žádosti pro prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti

Příloha č. 6: Vzor vyrozumění o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti

Příloha č. 7: Vzor vyrozumění o vyřízení stížnosti

Příloha č. 8: Vzor přešetření způsobu vyřízení stížnosti nadřízeným orgánem ve smyslu ust. § 175 odst. 7 zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a uložení opatření k nápravě dle ust. § 175 odst. 6 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Příloha č. 9: Souhlas s nahlížením do zdravotnické dokumentace, popřípadě pořízením kopie nebo výpisu z této dokumentace

Příloha č. 10: Souhlas zákonného zástupce pacienta s nahlížením do zdravotnické dokumentace, popřípadě pořízením kopie nebo výpisu z této dokumentace

Příloha č. 11: Souhlas osoby zmocněné pacientem s nahlížením do zdravotnické dokumentace, popřípadě pořízením kopie nebo výpisu z této dokumentace

Příloha č. 12: Souhlas osoby blízké s nahlížením do zdravotnické dokumentace, popřípadě pořízením kopie nebo výpisu z této dokumentace