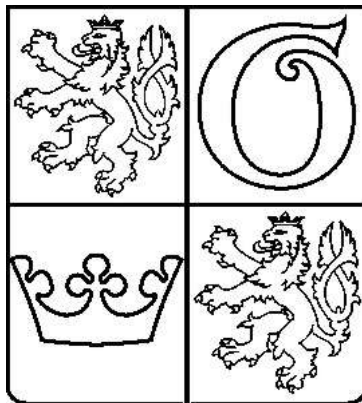


# Královéhradecký kraj



## PRAVIDLA

**NÁZEV: PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ FYZICKÝCH A PRÁVNICKÝCH OSOB**

**ČÍSLO:  
NOVELIZACE Č.:  
PLATNOST OD: 1. 1. 2010  
ROZSAH PŮSOBNOSTI: KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ**

---

Vypracovali:  
Za aktualizaci zodpovídá:  
Schválil:

Mgr. Alena Koukalová, Mgr. Vladimír Kučera, Dita Kosová - oddělení SDO  
oddělení SDO  
Rada Královéhradeckého kraje

## Změnový list k pravidlům :

Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č.1	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č. 2	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
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 2

<b>ČÁST I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ .....</b>	<b>2</b>
Článek 1 - Petice .....	2
Článek 2 - Stížnosti .....	2
Článek 3 - Centrální evidence .....	3
<b>ČÁST II. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC .....</b>	<b>4</b>
Článek 4 - Postup při přijímání a vyřizování petic .....	4
<b>ČÁST III. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ .....</b>	<b>5</b>
Článek 5 - Přijímání stížností .....	5
Článek 6 - Přidělení jednacího čísla .....	7
Článek 7 - Potvrzení přijetí stížnosti .....	7
<b>Oddíl 1 Postup při vyřizování stížností .....</b>	<b>8</b>
Článek 8 - Stížnosti adresované hejtmanovi kraje, členu rady kraje, členu zastupitelstva kraje a řediteli krajského úřadu .....	8
Článek 9 - Stížnosti adresované radě kraje, zastupitelstvu kraje a jejich orgánům .....	8
Článek 10 - Stížnosti adresované Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje .....	9
Článek 11 - Stížnosti na odbory a zaměstnance kraje .....	9
Článek 12 - Stížnosti směřující do činnosti v působnosti odborů krajského úřadu a na příspěvkové organizace zřizované krajem .....	9
<b>Oddíl 2 Základní pravidla při vyřizování stížností .....</b>	<b>10</b>
Článek 13 - Stanoviska a odpovědi na stížnosti .....	10
Článek 14 - Opakované stížnosti .....	10
Článek 15 - Prošetřování stížností .....	10
Článek 16 - Zastavení šetření stížností .....	11
Článek 17 - Lhůty pro vyřízení stížností .....	12
<b>ČÁST IV. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....</b>	<b>12</b>
Článek 18 - Společná a závěrečná ustanovení .....	12

## Přílohy č. 1-6

# **Rada Královéhradeckého kraje**



## **PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ FYZICKÝCH A PRÁVNICKÝCH OSOB**

## **PREAMBULE**

V souladu s ust. § 59 odst. 1 písm. 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, a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, 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 obracují 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, nebude považováno za petici, nýbrž za stížnost a bude vyřizováno dle pravidel pro vyřizování stížností.

#### **Článek 2 - Stížnosti**

(1) Stížnost je písemné nebo ústní podání fyzické osoby nebo právnické osoby (dále jen stěžovatel), kterou se domáhají u orgánů kraje ochrany svých subjektivních práv nebo právem chráněných zájmů nebo kterou 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.

(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, 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
- vyřizujícího
- termín pro vyřízení
- datum předání k vyřízení
- jak bylo vyřízeno
- poznámka (např. postoupení jinému orgánu).

(3) Centrální evidence stížností obsahuje:

- pořadové číslo
- evidenční číslo
- číslo jednací
- datum doručení stížnosti
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele (název, sídlo, popř. IČ u právnické osoby) – obsah 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
- vyřizujícího
- datum předání k vyřízení
- termín pro vyřízení
- působnost (samostatná či přenesená) a režim, ve kterém je vyřizována (pravidla Rady, správní řád, zákon č. 106/1999 Sb.)
- datum odeslání zprávy stěžovateli o vyřízení stížnosti
- kvalifikaci z hlediska důvodnosti, v případě oprávněnosti stížnosti přijatá opatření a termíny jejich splnění.

## **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-ti 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 zastupuje petiční výbor. Spolu s písemnou odpovědí se odboru VZ doručí i jeden stejnopis odpovědi včetně podpisu vedoucího odboru k založení.

V odpovědi se uvede stanovisko k obsahu petice a ke způsobu jejího vyřízení. Doručením takové odpovědi tomu, kdo petici podal, se považuje petice za vyřízenou. V případě, že se petice bude dotýkat problematiky, která spadá do působnosti více odborů, určí odbor VZ odbor zodpovědný za vyřízení petice.

(6) Odbor, který petici vyřizoval, si samostatně zakládá spisové materiály týkající se vyřizované petice.

(7) Petice adresované zastupitelstvu kraje, radě kraje nebo jejich orgánům předkládá těmto orgánům k projednání odbor VZ po vyjádření věcně příslušných odborů. Věcně příslušné odbory předají podklady k vyřízení petice odboru VZ ve lhůtě stanovené tímto odborem. Současně odbor VZ informuje o přijetí této petice hejtmána kraje.

(8) Petice určené Královéhradeckému kraji na vědomí se nevyřizují.

## **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, která je dle těchto pravidel ustanovena na 60 dnů ode dne doručení, v tomto případě ode dne sepsání stížnosti na krajském úřadu. 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 nepožizuje.

(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, vyzve ho věcně příslušný odbor k upřesnění stížnosti. Ve výzvě stanoví lhůtu, ve které je nutné stížnost upřesnit s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho 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 na krajský úřad.

(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) Stížnost, která byla zaslána orgánu kraje „na vědomí“, je předána na odbor VZ k evidenci a založení a dále se nevyřizuje.

(10) V případě pochybností, zda se jedná o stížnost, rozhodne o způsobu vyřízení odbor VZ.

(11) 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.

(12) 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, může vedoucí příslušného odboru rozhodnout o jejím prošetření. Jinak stížnost není prošetřována ani vyřizována. 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**

Odbor VZ ve spisové a archivní službě přidělí číslo jednací, ke stížnosti založí spis, v němž 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 určeného hejtmanem či ředitelem krajského úřadu ke stanovisku. 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 - Potvrzení přijetí stížnosti**

(1) Příjem stížností doručených krajskému úřadu, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne doručení vyznačeného podatelnu krajského úřadu, musí být stěžovateli potvrzen do 10 dnů ode dne doručení. Příjem stížnosti potvrzuje po zapsání do centrální evidence odbor VZ, který zároveň informuje stěžovatele o lhůtě k vyřízení jeho stížnosti.

(2) Jestliže řešení stížnosti není v působnosti kraje, odbor VZ ji postoupí bezodkladně, nejdéle však do 10 dnů dle ust. § 12 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, věcně a místně příslušnému orgánu a zároveň o tom uvědomí písemně stěžovatele.

(3) Příjem stížnosti se nepotvrzuje:

- pokud stížnost byla kraji k vyřízení postoupena jiným orgánem
- jedná-li se o opakovanou stížnost, která neobsahuje nové skutečnosti a bude řešena dle čl. 14 těchto pravidel
- pokud byl sepsán záznam o ústním podání dle čl. 5 odst. 3 těchto pravidel
- jedná-li se o doplnění již podané stížnosti novými skutečnostmi.

## **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 připraví návrh odpovědi, který předá příslušné asistentce, popř. samotnému členu zastupitelstva kraje k podpisu spolu s odsouhlaseným předkládacím návrhem. Po opatření odpovědi na stížnost podpisem příslušné osoby předá asistentka originál odpovědi odboru VZ k odeslání. Kopie vyřízení bude na vědomí předána odborům, které vypracovaly stanovisko k písemnosti i osobě, jíž byla písemnost adresována.

(3) Pokud je stížnost, jejímž předmětem je výkon přenesené působnosti orgány Královéhradeckého kraje adresována hejtmanovi kraje, členu rady kraje, členu zastupitelstva kraje nebo řediteli krajského úřadu, 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.

(4) Je-li stížnost postoupena k vyřízení věcně příslušnému odboru, tento odbor ji vyřídí a odešle stěžovateli odpověď. Jeden stejnopis odpovědi doručí k založení odboru VZ, popř. adresátovi stížnosti, pokud o to požádá.

(5) Vyřizuje-li stížnost sám její adresát, zajistí tento adresát doručení odpovědi včetně svého podpisu odboru VZ, k založení do centrální evidence stížností. Spolu s originálem odpovědi se odboru VZ doručí i jeden stejnopis odpovědi včetně podpisu příslušné osoby k založení.

(6) Odeslání odpovědi opatřené podpisem hejtmana, člena rady kraje, člena zastupitelstva kraje nebo ředitele krajského úřadu zajišťuje odbor VZ.

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

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

(2) Je-li stížnost postoupena k vyřízení věcně příslušnému odboru, připraví tento odbor stanovisko k obsahu stížnosti, které předá odboru VZ formou interního sdělení. Návrh

odpovědi na stížnost adresovanou zastupitelstvu kraje, radě kraje nebo jejich orgánům připraví odbor VZ k projednání v radě kraje, popř. v zastupitelstvu kraje či v jejich orgánech. Po opatření odpovědi na stížnost podpisem příslušné osoby předá asistentka, popř. zástupce adresáta, originál odpovědi odboru VZ k odeslání. Spolu s originálem odpovědi se odboru VZ doručí i jeden stejnopis odpovědi včetně podpisu příslušné osoby k založení.

(3) Vyřizuje-li stížnost sám její adresát, zajistí doručení originálu odpovědi včetně podpisu příslušné osoby odboru VZ k založení do centrální evidence stížností. Spolu s originálem odpovědi se odboru VZ doručí i jeden stejnopis odpovědi včetně podpisu příslušné osoby k založení.

(4) Odeslání odpovědi opatřené podpisem příslušné osoby zajišťuje odbor VZ.

(5) Všechny stížnosti adresované zastupitelstvu kraje budou zastupitelstvu předloženy, přičemž rada kraje rozhodne dle charakteru stížnosti o způsobu předložení materiálu zastupitelstvu.

#### **Článek 10 - 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 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.

#### **Čl. 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. Návrh odpovědi musí být jednoznačný, 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 je předávat ve lhůtách určených odborem VZ, které však nesmí být kratší než 15 dnů. Zaměstnanci odboru VZ jsou oprávněni požadovat potřebné doklady, součinnost a mohou nahlížet do spisů v souvislosti s vyřizováním stížností.

(3) Stanovisko musí být konkrétní s uvedením zjištění, musí být z něho patrné, zda stížnost je oprávněná či neoprávněná a v případě oprávněné 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. Věcně příslušné odbory si samostatně zakládají spisové materiály týkající se vyřizované stížnosti.

### **Čl. 14 - Opakované stížnosti**

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.

### **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 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. (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 oprávněnosti stížnosti jsou vyřizující povinni přijmout opatření nebo zajistit přijetí opatření k nápravě zjištěných nedostatků.

(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 šetření stížností**

Šetření stížnosti bude zastaveno 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**

Stížnost musí být prošetřena a písemně vyřízena nejpozději do 60 dnů ode dne jejího bezvadného doručení. 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 týkajících se zejména zdravotní péče, pokud vyžadují prošetření územní zdravotnické znalecké komise, a stížnosti adresované 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 (příloha č. 6).

## **ČÁST IV. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

### **Článek 18 - Společná a závěrečná ustanovení**

(1) Všichni jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování stížností postupovat tak, aby byla každému zachována jeho lidská důstojnost a 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 odbor VZ, přičemž při prošetřování a vyřizování těchto stížností se přiměřeně použijí ustanovení části III. těchto pravidel.

(3) Odpovědnost za včasné, věcné a správné vyřízení petic a stížností má vedoucí odboru krajského úřadu, resp. adresát, který petici či stížnost vyřizoval.

(4) 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 ust. § 17 a 38 správního řádu.

(5) Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména ust. § 11 až § 16 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 č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména ust. § 5 a § 11 tohoto zákona.

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

(7) Podle podkladů centrální evidence stížností a petic 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.

(8) Zrušují se:

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností fyzických a právnických osob schválená usnesením Rady Královéhradeckého kraje č. RK/13/1385/2005 ze dne 14. 12. 2005.

(9) Pravidla byla schválena Radou Královéhradeckého kraje usnesením č. RK/39/1731/2009 dne 16. 12. 2009 a nabývají účinnosti dne 1. 1. 2010.

Bc. Lubomír Franc  
hejtman Královéhradeckého kraje

Ing. Josef Táborský  
1. náměstek hejtmána Královéhradeckého kraje

Přílohy k pravidlům pro přijímání a vyřizování petic a stížností fyzických a právnických osob:

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