



**Pravidla
Rady Kraje Vysočina pro přijímání a vyřizování stížností**

ze dne 3. 4. 2012

č. 08/12

Čl. 1

Úvodní ustanovení

- (1) Rada Kraje Vysočina na základě ustanovení § 59 odst. 1 písm. h) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, stanoví tato Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností (dále jen "pravidla").
- (2) Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, jímž se fyzické nebo právnické osoby (dále jen „stěžovatel“) obrací na orgány Kraje Vysočina, tj. na Zastupitelstvo Kraje Vysočina (dále jen „zastupitelstvo“), Radu Kraje Vysočina (dále jen „rada“), Hejtmana Kraje Vysočina (dále jen „hejtman“), Krajský úřad Kraje Vysočina (dále jen „krajský úřad“) ve věci ochrany svých zájmů nebo kterým fyzické či právnické osoby upozorňují na nedostatky a závady (dále jen „stížnost“).
- (3) Tato pravidla se nevztahují na stížnosti ve smyslu zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, pokud dále není uvedeno jinak.

Čl. 2

Podací místo

- (1) Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna krajského úřadu.
- (2) Podacím místem pro podání ústní stížnosti je kterýkoli odbor a samostatné oddělení krajského úřadu. O ústní stížnosti sepíše zaměstnanec kraje, na kterého se stěžovatel obrátil, záznam. Záznam musí zejména obsahovat: jméno, příjmení a místo trvalého pobytu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci zaměstnance kraje, který záznam sepíše, obsah stížnosti, místo a datum sepsání záznamu. Záznam podepisují stěžovatel a zaměstnanec kraje, který záznam o ústní stížnosti sepsal.
- (3) Stížnosti lze podávat i v elektronické podobě a faxem.
- (4) Stížnosti podávané telefonicky se nepřijímají.

Čl. 3

Příjemce stížností

- (1) Příjemcem stížnosti adresované zastupitelstvu je hejtman.
- (2) Příjemcem stížnosti adresované výboru zastupitelstva je předseda příslušného výboru zastupitelstva.
- (3) Příjemcem stížnosti adresované radě je hejtman nebo člen rady, do jehož kompetence vyřízení stížnosti náleží.
- (4) Příjemcem stížnosti adresované krajskému úřadu je ředitel krajského úřadu.
- (5) Příjemcem stížnosti adresované jednotlivým odborům a samostatným oddělením krajského úřadu jsou vedoucí těchto odborů a samostatných oddělení.
- (6) Není-li ve stížnosti označen jako adresát žádný z orgánů kraje, je jejím příjemcem oddělení vnitřní kontroly krajského úřadu.

Čl. 4

Evidence stížností

- (1) Ústředním evidenčním místem podaných stížností je oddělení vnitřní kontroly krajského úřadu. Stížnosti a písemnosti s nimi související jsou zde evidovány a zakládány odděleně od ostatních písemností.

- (2) Každý příjemce je povinen předat originál stížnosti nejpozději do 5 dnů ode dne doručení na podací místo (dále jen „doručení“) oddělení vnitřní kontroly k evidenci a založení. Oddělení vnitřní kontroly příjemci sdělí příslušné pořadové číslo stížnosti, pod kterým bude stížnost dále vyřizována – toto pořadové číslo bude součástí čísla jednacího dle platného spisového a skartačního řádu krajského úřadu.
- (3) Oddělení vnitřní kontroly má povinnost potvrdit stěžovateli příjem stížnosti nejdéle do 10 dnů ode dne doručení, s výjimkou té stížnosti, která byla doručena osobně přímo na oddělení vnitřní kontroly nebo na oddělení vnitřní kontroly byl pořízen záznam o podání ústní stížnosti.
- (4) Kopie stížností ve smyslu Čl. 1 odst. 3 budou předávány příjemcem na oddělení vnitřní kontroly do 5 dnů ode dne doručení současně se sdělením, že jde o stížnost ve smyslu Čl. 1 odst. 3 a kdo stížnost vyřizuje. O těchto stížnostech bude na oddělení vnitřní kontroly vedena další samostatná evidence.

Čl. 5 Vyřizování stížností

- (1) Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- (2) Stížnost, která byla zaslána adresátovi pouze na vědomí, je předána příjemcem na oddělení vnitřní kontroly k evidenci a založení a dále se nevyřizuje.
- (3) O tom, zda budou vyřizovány nepodepsané stížnosti či stížnosti, z nichž není zcela zřejmé, kdo je stěžovatelem (anonymy), rozhodne příjemce a toto rozhodnutí písemně sdělí ve lhůtě do 5 dnů ode dne doručení oddělení vnitřní kontroly.
- (4) Příjemce je povinen zajistit prošetření stížnosti a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení stěžovateli (dále jen „vyřízení stížnosti“) ve lhůtě do 60 dnů ode dne doručení. Ve zprávě bude vždy uvedeno, zda je stížnost po prošetření klasifikována jako důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.
- (5) Stížnosti na činnost příspěvkových organizací Kraje Vysočina či organizačních složek Kraje Vysočina vyřizují odbory a samostatná oddělení dle jejich působnosti. Za správnost a včasnost vyřízení těchto stížností odpovídají vedoucí příslušných odborů a samostatných oddělení.
- (6) Pokud příjemce z obsahu stížnosti zjistí, že její vyřízení nepatří do jeho působnosti, předá ji do 5 dnů ode dne doručení na oddělení vnitřní kontroly současně se sdělením, kdo je k vyřízení stížnosti příslušný. Oddělení vnitřní kontroly stížnost neprodleně předá nebo postoupí tomu, kdo je k jejímu vyřízení příslušný.
- (7) Příjemci uvedení v Čl. 3. těchto pravidel s výjimkou vedoucích odborů a samostatných oddělení mohou pověřit vyřízením stížnosti nebo jejím prošetřením jednotlivé odbory a samostatná oddělení prostřednictvím příslušného vedoucího odboru nebo samostatného oddělení. V tom případě odpovídá za správnost a včasnost vyřízení stížnosti vedoucí tohoto odboru nebo samostatného oddělení.
- (8) Vyřízením stížnosti nelze pověřit zaměstnance kraje zařazeného do krajského úřadu, proti kterému stížnost směřuje.
- (9) V případě, že nelze zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti v průběhu lhůty pro vyřízení stížnosti, mohou příjemci stížností uvedení v Čl. 3 odst. 1, 2, 3 a 4 rozhodnout o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti. O prodloužení lhůty v případě příjemců uvedených v Čl. 3 odst. 5 a 6 rozhoduje ředitel krajského úřadu na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti vedoucího odboru nebo samostatného oddělení. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele, oddělení vnitřní kontroly, případně orgán, který si vyžádal zprávu o vyřízení stížnosti, ten, kdo stížnost vyřizuje.

- (10) V odůvodněných případech mohou příjemci uvedení v Čl. 3 odst. 1, 2, 3 a 4 lhůtu k vyřízení stížnosti přerušit a určit jiný termín pro její vyřízení. O přerušení lhůty a stanovení jiného termínu k vyřízení stížnosti v případě příjemců uvedených v Čl. 3 odst. 5 a 6 rozhoduje ředitel krajského úřadu na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti vedoucího odboru nebo samostatného oddělení. O přerušení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele, oddělení vnitřní kontroly, případně orgán, který si vyžádal zprávu o vyřízení stížnosti, ten, kdo stížnost vyřizuje.
- (11) Zaměstnanci, kteří stížnost vyřizují, mohou předkládat radě nebo řediteli krajského úřadu návrhy na opatření k nápravě nedostatků zjištěných v průběhu nebo po ukončení vyřizování této stížnosti.
- (12) Příjemce stížnosti, kterému byla stížnost adresována, má právo nahlížet do spisů vedených k jednotlivým stížnostem a pořizovat si z nich fotokopie písemností.
- (13) Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti a ta neobsahuje žádné nové skutečnosti, stížnost se nevyřizuje. Informaci o tom sdělí příjemce stěžovateli do 15 dnů ode dne doručení. Pokud stěžovatel i nadále opakuje stížnost v téže záležitosti bez uvedení nových skutečností, nebude již potvrzován příjem stížnosti, ani nebude stížnost prošetřována a nebude zasíláno žádné další písemné vyrozumění.
- (14) Pokud byla stížnost pisatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto zpětvzetím zastaveno, spis je uzavřen a založen na oddělení vnitřní kontroly.
- (15) Po vyřízení stížnosti, s výjimkou stížností dle Čl. 1 odst. 3, jsou do evidence na oddělení vnitřní kontroly předávány originály všech písemností, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly, pokud to není v rozporu s právním předpisem. Za jejich předání je odpovědný ten, kdo stížnost vyřizuje.
- (16) Po vyřízení stížnosti dle Čl. 1 odst. 3 jsou do evidence na oddělení vnitřní kontroly předávány kopie vyřizujícího dokumentu.

Čl. 6 Závěrečná ustanovení

- (1) Souhrnnou zprávu vyhodnocující činnost podle těchto pravidel za kalendářní rok zpracuje a předá oddělení vnitřní kontroly řediteli krajského úřadu, radě a Kontrolnímu výboru zastupitelstva vždy nejpozději do 31. 3. následujícího kalendářního roku.
- (2) Za aktualizaci těchto pravidel odpovídá oddělení vnitřní kontroly.
- (3) Tato pravidla ruší Pravidla Rady kraje Vysočina pro přijímání a vyřizování stížností ze dne 31. 3. 2009 č. 02/09 schválená usnesením č. 0488/12/2009/RK.
- (4) Tato pravidla nabývají platnosti a účinnosti dnem schválení Radou Kraje Vysočina.
- (5) Tato pravidla byla projednána na jednání Rady Kraje Vysočina dne 3. 4. 2012 a schválena usnesením č. 0628/14/2012/RK.

V Jihlavě dne 3. 4. 2012

MUDr. Jiří Běhounek
hejtman Kraje Vysočina