



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

ze dne 19. 10. 2021

č. 08/21

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 a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen „stěžovatel“) obracejí 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 upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti výše uvedených orgánů kraje (dále jen „stížnost“).
- (3) Anonymní stížnost je stížnost, na kterou není možné, pro nedostatek informací o stěžovateli (zejm. doručovací adresa, e-mailová adresa, datová schránka), zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.
- (4) Za hromadnou stížnost se považuje stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro doručování.
- (5) Podle těchto pravidel se postupuje při vyřizování stížností směřujících do oblasti výkonu samostatné působnosti.
- (6) Tato pravidla se nevztahují na stížnosti ve smyslu ustanovení § 175 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.

Čl. 2

Podací místo

- (1) Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna nebo elektronická podatelna krajského úřadu.
- (2) Podacím místem pro podání ústní stížnosti je věcně příslušný odbor nebo samostatné oddělení krajského úřadu dle předmětu stížnosti (dále jen „vyřizující odbor“). O ústní stížnosti sepisuje zaměstnanec vyřizujícího odboru, na kterého se stěžovatel obrátil, záznam do šablony, která je umístěna na Intranetu krajského úřadu na Procesním portálu v elektronických formulářích.
- (3) Stížnosti podávané telefonicky se nepřijímají.

Čl. 3

Příjem stížností

- (1) Pro příjem a rozdělování stížností platí příslušná ustanovení vnitřních předpisů, zejména spisového řádu.
- (2) Povinnost přijímat stížnosti mají všechny orgány Kraje Vysočina.
- (3) Příjemcem stížnosti se rozumí hejtman, náměstek hejtmana, člen rady, ředitel krajského úřadu, krajský úřad, případně jeho jednotlivé odbory a samostatná oddělení podle jejich věcné příslušnosti.
- (4) Je-li stížnost adresována hejtmanovi, náměstkovi hejtmana, členu rady nebo řediteli krajského úřadu mohou tito pověřit prošetřením a vyřízením stížnosti jednotlivé vyřizující odbory prostřednictvím jejich vedoucího včetně povinnosti informovat příjemce o způsobu vyřízení stížnosti. V těchto případech odpovídá za vyřízení stížnosti příslušný vedoucí vyřizujícího odboru.

Čl. 4 Evidence stížností

- (1) Centrálním evidenčním nástrojem podaných stížností včetně anonymních, hromadných, postoupených, opakovaných a stížností na vědomí je aplikace „Evidence stížností“ (dále jen „evidence“) umístěná na Intranetu krajského úřadu.
- (2) Evidenci tvoří číselná řada pro období kalendářního roku, ve kterém byla stížnost na krajský úřad podána.
- (3) O stížnosti se v evidenci vedou povinně tyto údaje:
 - a) pořadové číslo stížnosti ve tvaru St-x/RR (pořadové číslo stížnosti/označení kalendářního roku)
 - b) spisová značka spisu ke stížnosti
 - c) označení příjemce stížnosti
 - d) datum doručení stížnosti
 - e) příjmení, jméno, kontakt a úplná adresa stěžovatele (jsou-li uvedeny)
 - f) předmět stížnosti – hledisko
 - g) stručný obsah stížnosti
 - h) scan doručené stížnosti
 - i) označení vyřizujícího odboru a osoby
 - j) termín pro vyřízení stížnosti
 - k) termín prodloužení stížnosti schválený ředitelem krajského úřadu
 - l) důvod prodloužení termínu k vyřízení stížnosti
 - m) skutečný termín vyřízení stížnosti
 - n) scan vyřizujícího dokumentu
 - o) klasifikace stížnosti
- (4) Povinné údaje o stížnosti zadá ihned po jejím obdržení do evidence vyřizující odbor resp. zaměstnanec pověřený vyřízením stížnosti a postupně je doplňuje podle stádia vyřizování stížnosti. Všechny údaje v evidenci musí být vyplněny nejpozději v termínu skutečného vyřízení stížnosti.
- (5) Originály stížností a písemností, týkající se vyřizování stížnosti, jsou uloženy odděleně od ostatních písemností ve spisech, vedených podle spisového řádu, u vyřizujících odborů.

Čl. 5 Vyřizování stížností

- (1) Příjemce je povinen zajistit prošetření stížnosti a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení stěžovateli (dále jen „vyřízení stížnosti“) ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení.
- (2) Stížnost je vyřízena dnem odeslání prostřednictvím výpravny nebo elektronické výpravny krajského úřadu.
- (3) Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- (4) Vyřízením stížnosti nelze pověřit zaměstnance kraje zařazeného do krajského úřadu, proti kterému stížnost směřuje.
- (5) O tom, zda budou prošetřovány anonymní stížnosti, rozhodne příjemce. Příjemci uvedení v Čl. 3 odst. 4 rozhodnutí sdělí ve lhůtě do 3 pracovních dnů ode dne doručení stížnosti vyřizujícímu odboru.
- (6) Vyřízení hromadné stížnosti, není-li ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování, se doručuje pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.

- (7) Stížnost, která byla zaslána některému z orgánů Kraje Vysočina pouze na vědomí, je předána na vyřizující odbor k evidenci a založení do spisu a dále se nevyřizuje.
- (8) Stížnosti na činnost příspěvkových organizací Kraje Vysočina či organizačních složek Kraje Vysočina prošetřují věcně příslušné odbory. Za vyřízení těchto stížností odpovídají vedoucí příslušných vyřizujících odborů.
- (9) Pokud příjemce stížnosti z obsahu stížnosti zjistí, že její vyřízení nepatří do jeho působnosti, předá nebo postoupí tuto stížnost do 3 pracovních dnů tomu, kdo je k jejímu vyřízení příslušný. V případě postoupení stížnosti jinému funkčně příslušnému orgánu veřejné moci je vyřizující odbor povinen současně vyrozumět stěžovatele o postoupení stížnosti.
- (10) V případě, že nelze zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti v průběhu lhůty pro vyřízení stížnosti, je vyřizující odbor povinen tuto skutečnost písemně oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti a to na základě písemné a zdůvodněné žádosti schválené ředitelem krajského úřadu. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informuje vyřizující odbor případně i orgán, který si vyžádal zprávu o vyřízení stížnosti.
- (11) Zaměstnanci pověřeni vyřízením stížnosti, mohou předkládat radě nebo řediteli krajského úřadu návrhy na opatření k nápravě nedostatků zjištěných v průběhu nebo po ukončení vyřizování této stížnosti.
- (12) Opakovaná stížnost ve stejné věci, která neobsahuje žádné nové skutečnosti, se nevyřizuje a je založena bez dalšího prošetření do spisu u vyřizujícího odboru k původní stížnosti. O tomto postupu informuje vyřizující odbor stěžovatele do 3 pracovních dnů včetně informace, že na další opakované stížnosti již nebude písemně reagováno.
- (13) Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto zpětvzetím zastaveno, spis je uzavřen a založen u vyřizujícího odboru.

Čl. 6 Lhůty

- (1) Všechny lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování stížností počínají běžet dnem následujícím po dni doručení.
- (2) Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.
- (3) Za dodržení lhůt stanovených k vyřízení stížnosti odpovídají vedoucí vyřizujících odborů a jejich dodržování průběžně monitoruje oddělení vnitřní kontroly.

Čl. 7 Závěrečná ustanovení

- (1) Souhrnnou zprávu vyhodnocující činnost podle těchto pravidel za kalendářní rok zpracuje a předá oddělení vnitřní kontroly radě a Kontrolnímu výboru zastupitelstva vždy nejpozději do 31. 3. následujícího kalendářního roku.
- (2) Za aktualizaci těchto pravidel odpovídá a metodickou podporu poskytuje oddělení vnitřní kontroly.
- (3) Kontrolu dodržování těchto pravidel provádí oddělení vnitřní kontroly.
- (4) Tato pravidla ruší Pravidla Rady kraje Vysočina pro přijímání a vyřizování stížností ze dne 24. 3. 2020 č. 01/20 schválená usnesením č. 0523/09/2020/RK.

- (5) Tato pravidla nabývají platnosti dnem schválení Radou Kraje Vysočina a účinnosti dnem 1. 1. 2022.
- (6) Tato pravidla byla projednána na jednání Rady Kraje Vysočina dne 19. 10. 2021 a schválena usnesením č. 1756/30/2021/RK.

V Jihlavě dne 19. 10. 2021

Mgr. Vítězslav Schrek, MBA
hejtman Kraje Vysočina