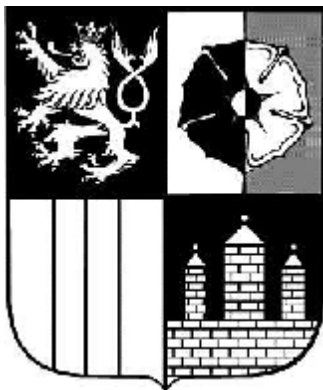


JIHOČESKÝ KRAJ



SMĚRNICE

NÁZEV: Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

ČÍSLO: SM/4/RK

ZMĚNA Č.: 4

PLATNÁ OD: 1. 11.2010

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2010

ROZSAH PŮSOBNOSTI: Krajský úřad Jihočeského kraje

Vypracoval: Ing. Jana Bartošová, odbor kancelář ředitele

Za aktualizaci zodpovídá: Mgr. Aleš Mik, vedoucí odboru kancelář ředitele

Schválil: Rada JK usnesením č. 972/2010/RK – 52 ze dne 27. 10. 2010

Vydáno: v tištěné podobě, na intranetu na adrese: vyhlášky, normy Jč kraje

Změnový list ke směrnici č. SM/4/RK

Změna č.	Původní vydání
Platnost od:	27. 3. 2001
Předmět změny:*)	
Změna č.	1
Platnost od:	1 . 1. 2006
Předmět změny:*)	v celém rozsahu
Změna č.	2
Platnost od:	7. 3. 2006
Předmět změny:*)	v celém rozsahu
Změna č.	3
Platnost od:	21. 7. 2009
Předmět změny:*)	upraven postup ří vyřizování stížností na hospodaření obcí
Změna č.	4
Platnost od:	1. 11. 2010
Předmět změny:*)	upraven text v celém rozsahu; nově vloženo ustanovení o elektronickém rejstříku evidence a vyřizování petic a stížností vedeném na intranetu KÚ – Chráněná oblast v rubrice vnitřní dokumenty KÚ
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	

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

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Část I.

Úvodní ustanovení

Rada Jihočeského kraje stanoví podle § 59, odst. 1 písm. h) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

Část II.

Článek 1

Definice petic a stížností

(1) Za petice jsou v souladu s ustanovením § 1 odst. 1 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním (petiční zákon) považovány žádosti, návrhy a stížnosti adresované státním orgánům nebo orgánům kraje ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti těchto orgánů, ve smyslu zákona o právu petičním.

(2) Za stížnosti se považují podání fyzických a právnických osob učiněná v jejich vlastním zájmu.

Podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, se řeší stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob a proti postupu správního orgánu, nestanoví-li správní řád jiný prostředek ochrany. Ustanovení § 175 se uplatní za předpokladu, že je zároveň dána působnost správního řádu podle § 1 správního řádu, tj. orgán územního samosprávného celku vykonává působnost v oblasti veřejné správy.

Ostatní podání budou vyřízena podle těchto pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

Stížností nejsou podání účastníků řízení mající znaky úkonu učiněného podle správního řádu, daňového řádu, příp. jiného právního předpisu upravujícího úkony účastníků řízení (např. podání odvolání, žádosti o obnovu řízení nebo přezkum pravomocně ukončeného řízení, námitek apod.). Taková podání jsou vyřizována v režimu stanoveném právním předpisem upravujícím procesní pravidla řízení.

Článek 2

Příjem petic a stížností

(1) Petice, které musí mít podle § 5 odst. 1 petičního zákona písemnou formu a stanovené náležitosti, je možné zaslat poštou nebo předat osobně na podatelně krajského úřadu, příp. kanceláři určené pro příjem stížností nebo na odboru krajského úřadu.

(2) Stížnost je možné zaslat poštou, elektronickou poštou s ověřeným elektronickým podpisem, datovou schránkou, předat osobně na podatelně krajského úřadu příp. na odboru krajského úřadu nebo sepsáním záznamu o stížnosti u úředníka pověřeného vedením evidence stížností v odboru kancelář ředitele krajského úřadu (dále jen „pověřený úředník“) v kanceláři tohoto úředníka označené nápisem „PŘÍJEM STÍŽNOSTÍ“, příp. u úředníka na odboru krajského úřadu.

(3) Záznam o stížnosti obsahuje:

- titul, jméno a příjmení a místo trvalého pobytu stěžovatele, příp. adresu pro doručování.

- předmět stížnosti,
 - místo a datum sepsání záznamu,
 - titul, jméno a příjmení, pracovní zařazení a podpis zaměstnance, který záznam sepsal,
 - podpis stěžovatele.
- (4) Stížnost je možné vznést také ústně při jednání na odboru krajského úřadu. Pokud nelze takovou stížnost vyřídit na místě ihned, je každý zaměstnanec - úředník jednající ve věci se stěžovatelem povinen sepsat záznam o stížnosti.
- (5) Požádá-li o to stěžovatel, sepíše pověřený úředník nebo zaměstnanec – úředník zařazený na příslušném odboru krajského úřadu záznam o stížnosti, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace.
- (6) Pověřený úředník písemně potvrdí odesílateli nebo doručiteli petice nebo stížnosti (dále také jen „podání“) příjem podání, a to u osobně doručených při jejich převzetí, u došlých poštou, elektronicky nebo datovou schránkou do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení na KÚ.

Článek 3

Postup při evidenci petic a stížností

- (1) Evidence petic a stížností adresovaných Jihočeskému kraji a Krajskému úřadu Jihočeského kraje je vedena v úseku petic a stížností odboru kancelář ředitele KÚ.
- (2) Pověřený úředník vede elektronický rejstřík evidence a vyřizování petic a stížností (dále jen „rejstřík“), do kterého zapisují:
- a) petice doručené podle Čl. 2 odst. 1,
 - b) stížnosti doručené:
 - poštou, elektronickou poštou opatřené zaručeným elektronickým podpisem, datovou schránkou nebo osobně na podatelnu krajského úřadu,
 - záznamem o stížnosti sepsaným pověřeným úředníkem podle Čl. 2 odst. 2 a 5 nebo jiným úředníkem podle Čl. 2 odst. 4 a 5,
- a údaje o postupu vyřizování a vyřízení petic a stížností.
- Rejstřík tvoří dvě samostatné řady odděleně pro petice a pro stížnosti vedené vždy uceleně pro období kalendářního roku, ve kterém byla petice nebo stížnost podána. Do řady vedené pro stížnosti se zapisují rovněž stížnosti anonymní. Podání adresovaná jiným osobám a zasláná na vědomí jsou zapisována do příslušné řady.
- Pro účel evidence odbory KÚ předávají pověřenému úředníkovi kopie petic nebo stížností doručených přímo odborům KÚ, záznamů o stížnosti sepsaných úředníky odboru a dokumentů, kterými byly petice nebo stížnosti vyřízeny, pokud je odbor vyřizoval přímo.
- (3) Rejstřík je veden na intranetu KÚ – Chráněná oblast v rubrice Vnitřní dokumenty KÚ a je přístupný všem zaměstnancům.
- Každý zaměstnanec, kterému bude v pracovním pořádku přiděleno zpracování podkladů pro vyřízení petice nebo stížnosti, příp. konečné vyřízení stížnosti, je povinen v rejstříku zjistit, zda takové podání již není nebo nebylo řešeno jiným odborem krajského úřadu a pokud ano, informovat o tom ředitele krajského úřadu, který rozhodne, který odbor krajského úřadu bude podání vyřizovat.

- (4) Ke každému podání (i elektronickému) vytvoří pověřený úředník dle spisového řádu (Ř/4/REDI) spis. Dále vyplní tzv. spisový obal, který se stává součástí spisu. Vzor spisového obalu je uveden v příloze č. 1. Spis vedený v úseku evidence petic a stížností obsahuje kopii iniciačního podání a kopii odpovědi autorovi petice nebo stěžovateli, příp. další listiny prokazující postup při vyřizování a způsob vyřízení podání (potvrzení příjmu, případné prodloužení termínu a oznámení prodloužení stěžovateli, dopis, kterým se podání postupuje jinému orgánu či organizaci apod.). Originál podání včetně veškeré dokumentace, týkající se řešení stížnosti, je uložen ve spisu vedeném odborem podle spisového řádu, který na podání odpovídal přímo autorovi petice nebo stěžovateli.

Článek 4

Postup při řešení petic a stížností

- (1) Průběh šetření podání musí být zabezpečen tak, aby nedocházelo ke zbytečným průtahům. Při šetření musí být zajištěna vzájemná zastupitelnost zaměstnanců, kteří se na něm podílí. Vyřizováním podání nesmí být pověřena stejná osoba, která prováděla nebo se podílela na úkonu, vůči kterému stížnost směřuje.
- (2) O způsobu vyřízení podání adresovaných Jihočeskému kraji rozhoduje hejtman nebo jeho náměstek. Pokud je podání přikázáno k vyřízení KÚ postupuje pověřený úředník stejným způsobem jako při šetření podání adresovaných KÚ.
- (3) Postup šetření podání adresovaných KÚ stanoví pověřený úředník na základě pokynu ředitele KÚ takto:
- a) podání směřující k určité věci v působnosti jednoho odboru postoupí k přímému vyřízení (tj. zaslání odpovědi) odboru, do jehož působnosti věc náleží,
 - b) podání směřující k určitým věcem v působnosti více odborů
 1. požádá příslušné odbory o vyjádření k věcem v jejich působnosti a na základě vyjádření odborů zajistí souhrnné vyřízení (tj. zaslání odpovědi),
 2. určí odbor odpovědný za souhrnné vyřízení podání (gesční odbor) a odbory, které jsou povinny připravit pro gesční odbor dílčí vyjádření ve věcech týkajících se jejich působnosti, a to vč. termínů podání dílčích vyjádření a souhrnného vyřízení,
 3. rozdělí podání na části podle věcné problematiky a jednotlivé části postoupí k přímému vyřízení (tj. zaslání odpovědi) odborům, do jejichž věcné působnosti jednotlivé části podání náleží.
- (4) Podání směřované na jednání určitého zaměstnance KÚ postupuje pověřený úředník k přímému vyřízení vedoucímu odboru.
- (5) Podání směřované na činnost odboru postupuje pověřený úředník k vyřízení řediteli krajského úřadu, který dále rozhodne o způsobu šetření podání.
- (6) Podání směřované na činnost organizace založené nebo zřízené Jihočeským krajem postoupí pověřený úředník vedoucímu zřizovatelského odboru, který po konzultaci s věcně příslušným uvolněným členem Rady Jihočeského kraje zajistí buď přímé vyřízení podání na odboru (tj. zaslání odpovědi) nebo postoupení podání k vyřízení příslušné organizaci.

- (7) Petice je vyřizována podle zákona o právu petičním.
- (8) Stížnost musí být vyřízena, tj. stěžovateli odeslána odpověď, nejpozději do 60 dnů ode dne, kdy byla doručena. Lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech se souhlasem ředitele krajského úřadu. O prodloužení lhůty žádá písemně pověřený úředník na základě zdůvodněného podnětu úředníka odboru, který podání šetří. Pověřený úředník, příp. odbor, který přímo vyřizuje stížnost, informuje o prodloužení lhůty stěžovatele.
- (9) Za dodržení lhůt stanovených k vyřízení podání odpovídají vedoucí odborů a jejich dodržování průběžně sleduje pověřený úředník.
- (10) Vedoucí odboru, kterému bylo podání postoupeno, podepisuje odpověď stěžovateli a je povinen ji vypravit ve výše uvedené lhůtě. Odpovědi na podání adresované Jihočeskému kraji podepisuje v odůvodněných případech hejtman nebo jeho náměstek, případně uvolněný člen rady, do jehož působnosti podání náleží. Odpovědi na stížnosti adresované hejtmanovi, které byly předány k vyřízení KÚ, podepisuje ředitel KÚ, stejně jako odpovědi na stížnosti zasláné přímo řediteli KÚ. Pověřený úředník dostane kopii odeslaného dopisu.
- (11) V odpovědi rozhodne odbor o důvodnosti podání. O výsledku šetření je stěžovatel informován bez ohledu na klasifikaci podání (oprávněné, neoprávněné).
- (12) Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a neurčí, kterému z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.
- (13) V případě oprávněné stížnosti odbor přijme nápravné opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- (14) Plnění nápravných opatření ve stanovených termínech sleduje odbor, který nápravná opatření vydal.

Článek 5

Stížnosti na hospodaření obcí

- (1) V případě, že obsah podání spočívá v oznámení podezření na nesprávné hospodaření územního celku, či požadavku na prošetření souladu hospodaření územního celku s právními předpisy (dále jen podnět) a přezkoumání hospodaření provádí KÚ a jde o údaje za právě přezkoumávaný rok, postoupí pověřený úředník podání odboru OEKO k vyjádření. OEKO sdělí do 30 dní pověřenému pracovníkovi, zda podnět bude využit v rámci přezkoumání hospodaření.
- (2) Pokud bude podnět využit k přezkoumání, sdělí to pověřený úředník stěžovateli, zároveň jej informuje o povinnosti územního celku projednat a zveřejnit závěrečný účet, jehož součástí je i zpráva o výsledku přezkoumání hospodaření územního samosprávného celku (§17 zákona 250/2000 Sb.).

- (3) Pokud OEKO rozhodne, že nebude možné podnět využít pro přezkoumání hospodaření, tento postup odůvodní a zašle pověřenému pracovníkovi. Ten následně informuje stěžovatele o možnostech řešení jeho podání, které podle platného právního řádu existují.

Článek 6 **Zvláštní ustanovení**

- (1) U opakovaných podání ve stejné věci, která neobsahují žádné nové skutečnosti, lze stěžovatele upozornit, že další podobná podání budou odkládána bez potvrzení příjmu a bez dalšího prošetřování.
- (2) Anonymní podání jsou šetřena příslušným odborem v případě, že obsahují závažné skutečnosti, o kterých rozhodne pověřený úředník po dohodě s odborem, do jehož působnosti věc náleží.
- (3) Jestliže je při řešení podání vznikne podezření ze spáchání trestního činu, postupuje se podle trestního řádu a věc se oznámí orgánům činným v trestním řízení.
- (4) Pokud podání nasvědčuje porušení rozpočtové kázně a výsledek šetření potvrdí tuto skutečnost, postupuje se podle zákona č. 218/2000Sb., rozpočtová pravidla, a zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů.
- (5) Pokud podání směřuje proti rozhodnutí přijatému obcí při výkonu samostatné působnosti, kde není zákonem kraji přiznána možnost kontroly či dozoru, postoupí se Ministerstvu vnitra – odboru dozoru a kontroly.
- (6) Pokud se podání týká věci, ve které nemá Jihočeský kraj nebo Krajský úřad Jihočeského kraje zákonem vymezenou působnost, postoupí pověřený úředník toto podání orgánu příslušnému k jeho vyřízení.
- (7) Pověřený úředník zpracovává pololetně zprávu o vyřizování všech podání. Tuto zprávu předkládá ředitel KÚ Radě Jihočeského kraje na vědomí.

Článek 7 **Účinnost**

Tato směrnice SM/4/RK - změna č. 4, schválená usnesením Rady Jihočeského kraje č. 972/2010/RK – 52 dne 27. 10. 2010, nahrazuje směrnici SM/4/RK – změna č. 3 platnou a účinnou od 1. 8. 2009, a nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 11. 2010.

MUDr. Martin Kuba
1. náměstek hejtmana

Mgr. Jiří Zimola
hejtman

Příloha
Spisový obal

SPISOVÝ OBAL**Krajský úřad Jihočeského kraje**
Evidence stížností

jméno, příjmení a adresa stěžovatele	č.j.	
	ev.číslo	
	došlo dne	
	řeší	
stručný obsah stížnosti	termín do	
	prodlouženo	
	oprávněná	ANO NE částečně
obsah spisu	postoupená	
	bez hodnocení	
	opatření	
	vyřízeno dne	