

Směrnice č. 67

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

schválená usnesením Rady Středočeského kraje
č. 072-20/2009/RK ze dne 11.5.2009

ve znění opatření č. 14/2009 ze dne 18.11.2009,
schváleného usnesením Rady Středočeského kraje
č. 040-39/2009/RK ze dne 9.11.2009

- Závazné pro:**
1. Uvolněné členy Zastupitelstva Středočeského kraje a ředitele Krajského úřadu Středočeského kraje
 2. Zaměstnance Středočeského kraje zařazené do Krajského úřadu Středočeského kraje

Navrhovatel: Odbor interního auditu a stížností

Datum vyhlášení: 26.5.2009

- Přílohy:**
1. [Záznam o ústním podání stížnosti](#)
 2. [Předání podání k vyřízení](#)
 3. [Předání podání k návrhu odpovědi](#)

Středočeský kraj

Směrnice č. 67

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

ve znění opatření č. 14/2009 ze dne 18.11.2009

V souladu s § 59 odst. 1 písm. h) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, je vydána tato směrnice, která byla schválena usnesením Rady Středočeského kraje č. 072-20/2009/RK ze dne 11.5.2009:

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Účelem této směrnice je stanovit jednotný postup pro přijímání, projednávání a vyřizování petic a stížností.
2. Podávání a vyřizování petic a stížností se řídí zvláštními právními předpisy¹⁾.
3. Tato směrnice se nevztahuje na petice a stížnosti týkající se porušení právních předpisů občanského, obchodního, soukromého a pracovního práva.
4. Petice a stížnosti se posuzují podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jak jsou označeny. Podání označené jako stížnost, z jehož skutečného obsahu vyplývá, že je jiným právním úkonem podaným ve smyslu správního řádu, není stížností dle této směrnice.

Článek 2

Vymezení některých pojmů

1. Peticí je písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu, jímž se občané obracejí na orgány Středočeského kraje (dále jen „kraj“).
2. Stížností je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány kraje ve věci:
 - a) ochrany subjektivních práv a chráněných zájmů,
 - b) nedostatků v činnosti orgánů kraje a organizací, jejichž zřizovatelem je kraj.
3. Orgány kraje se rozumí zastupitelstvo, rada, hejtman a krajský úřad.
4. Volenými orgány se rozumí zastupitelstvo, rada a hejtman.
5. Příslušným odborem se rozumí odbor krajského úřadu, do jehož působnosti stanovené organizačním řádem věcně spadá předmět petice nebo stížnosti.

¹⁾ Zejména § 37 a § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád a zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

Článek 3 Podávání petic a stížností

1. Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, musí pod ní být uvedena jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat²⁾.
2. Stížnost může být podána písemně, ústně nebo v elektronické podobě, a to buď e-mailem, prostřednictvím e-podatelný nebo jako datová zpráva doručená prostřednictvím datové schránky.
3. Podacím místem pro písemné stížnosti je podatelna krajského úřadu. Písemná stížnost musí být čitelná, srozumitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká a co navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti jméno, příjmení, datum narození, podpis a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování. Ve stížnosti související s její podnikatelskou činností uvede fyzická osoba jméno a příjmení, popřípadě dodatek odlišující osobu podnikatele nebo druh podnikání vztahující se k této osobě nebo jí provozovanému druhu podnikání, identifikační číslo a adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo jiné zákonem upravené evidenci jako místo podnikání, popřípadě jinou adresu pro doručování. Právnícká osoba uvede v podání svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování.
4. Ústní stížnost má povinnost přijmout každý úředník³⁾ krajského úřadu. Nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání, sepíše úředník se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti (viz příloha č.1). Záznam o podání stížnosti obsahuje kromě náležitostí uvedených pro písemnou stížnost také datum sepsání a 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. S ústní stížností o které byl sepsán písemný záznam se dále nakládá jako s písemnou stížností.
5. V případě telefonických stížností, nelze-li je vyřídit ihned, vyzve úředník, který telefonický hovor přijal, k podání písemné stížnosti nebo k osobnímu projednání. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepožizuje.
6. Stížnost zaslou e-mailem a podepsanou zaručeným elektronickým podpisem předá zaměstnanec, který ji obdržel, Odboru interního auditu a stížností.
7. Ověřit platnost elektronického podpisu u zprávy zaslou e-mailem lze pouze u zprávy doručené na adresu elektronické podatelny. Pokud zaměstnanec obdrží stížnost e-mailem na jinou adresu, musí adresáta upozornit, aby ji zaslal cestou e-podatelný.
8. Stížnost doručenou jako datovou zprávu prostřednictvím Informačního systému datových schránek přijme pověřená osoba na podatelně a předá ji Odboru interního auditu a stížností.
9. Stížnost zaslou faxem, dálnopisem nebo v elektronické podobě bez elektronického podpisu musí mít náležitosti písemné stížnosti a do 5 dnů od podání musí být stěžovatelem potvrzena písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. S takto potvrzenou stížností se dále nakládá jako s písemnou stížností.

²⁾ § 5 odst. 1 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

³⁾ § 2 odst. 4 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

10. Anonymní stížnost (tj. stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele) zašle vyřizující útvar do centrální evidence a dále ji neprošetřuje. V případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti krajského úřadu nebo organizace zřizované krajem, může vedoucí Odboru interního auditu a stížností rozhodnout 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.
11. Požádá-li stěžovatel o nezveřejnění své totožnosti, nebo jestliže je to v zájmu řádného vyřízení, postoupí se k vyřízení jen opis petice nebo stížnosti bez uvedení údajů, které by umožňovaly identifikaci stěžovatele. 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 vyrozumět. Zároveň se stěžovatel upozorní, že ve vyřizování jeho podání se bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.

Článek 4 Předání petic a stížností

1. Petice a písemné stížnosti adresované voleným orgánům kraje jsou podatelnu předávány jejich adresátům.
2. Petice a písemné stížnosti adresované krajskému úřadu jsou předávány Odboru interního auditu a stížností. Po zaevidování v centrální evidenci předá vedoucí Odboru interního auditu a stížností petici nebo stížnost vyřizujícímu útvaru k návrhu odpovědi nebo k přímému vyřízení (viz příloha č. 2 a 3).

Článek 5 Postoupení

1. Petice nebo stížnosti, jejichž vyřízení nenáleží do působnosti orgánů kraje, postoupí vyřizující útvar bezodkladně orgánům (organizacím) k vyřízení příslušným, nejdéle ve lhůtě:
 - a) 5 dnů u petic,
 - b) 10 dnů u stížností.
2. Vyřizující útvar informuje vždy stěžovatele o postoupení petice nebo stížnosti a zároveň postoupenou petici nebo stížnost předá k zaevidování do centrální evidence.

Článek 6 Odstranění formálních nedostatků

Jestliže písemnost neobsahuje všechny formální náležitosti, vyzve vyřizující útvar stěžovatele k jejich doplnění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu; současně stěžovatele poučí, že pokud tyto nedostatky neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.

Článek 7 Přijímání návrhů, připomínek a podnětů

1. Občané kraje, právnické osoby, obce z územního obvodu kraje a další osoby uvedené v zákoně o krajích mají právo obracet se na orgány kraje s návrhy, připomínkami a podněty.
2. Při přijímání, projednání a vyřízení podání, která nejsou peticemi nebo stížnostmi se postupuje dle článku 3 této směrnice, není-li dále stanoveno jinak.
3. Podání adresované orgánům kraje se vyřizují bezodkladně tak, aby byly dodrženy zákonné lhůty⁴⁾

Článek 8 **Vyřizující útvar**

1. Petice nebo stížnosti:
 - a) adresované zastupitelstvu vyřizuje hejtman; pokud charakter petice nebo stížnosti vyžaduje přímé projednání v zastupitelstvu, informuje hejtman toho, kdo petici nebo stížnost podal o tom, kdy bude její obsah v zastupitelstvu projednán,
 - b) adresované radě projednává rada na svém nejbližším zasedání; hejtman, popř. určený radní informuje toho, kdo petici nebo stížnost podal, o výsledku jednání,
 - c) adresované hejtmanovi vyřizuje hejtman,
 - d) adresované jednotlivým členům rady vyřizuje příslušný radní,
 - e) adresované krajskému úřadu vyřizuje příslušný odbor:
 - na řadové zaměstnance nebo vedoucí oddělení vyřizuje vedoucí odboru,
 - na vedoucí odborů nebo zástupce ředitele vyřizuje ředitel,
 - na příspěvkové organizace nebo organizační složky, jejichž zřizovatelem je kraj, vyřizují věcně příslušné odbory, do jejichž působnosti příspěvková organizace nebo organizační složka spadá.
2. Volené orgány mohou požádat příslušný odbor krajského úřadu o posouzení petice nebo stížnosti a zpracování stanoviska, případně předat k přímému vyřízení.
3. Pokud se petice nebo stížnost adresovaná volenému orgánu týká oblasti přeneseného výkonu státní správy, kterou zajišťuje krajský úřad, předá ji adresát neprodleně Odboru interního auditu a stížností, který zajistí zaevidování a její vyřízení.

Článek 9 **Lhůty pro vyřízení**

1. Lhůta pro vyřízení petic je do 30 dnů ode dne doručení.
2. Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 60 dnů ode dne doručení bezvadného podání kraji, tj. v případě, kdy je podavatel vyrozuměn o potřebě odstranit nedostatky podání, běží lhůta až dnem následujícím po jejich odstranění.
3. U stížností vyřizovaných volenými orgány lze lhůtu k vyřízení překročit pouze z důvodu potřeby projednání stížnosti v zastupitelstvu. V takovém případě hejtman informuje stěžovatele o termínu zasedání zastupitelstva, na kterém bude stížnost projednána.
4. U stížností vyřizovaných krajským úřadem může lhůtu pro vyřízení stížnosti výjimečně prodloužit ředitel, a to pouze v případě, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady

⁴ § 12 odst. 2 písm. d) a e) zákona o krajích.

potřebné pro vyřízení stížnosti. Vedoucí příslušného odboru žádá ředitele o prodloužení lhůty písemně, prostřednictvím Odboru interního auditu a stížností. Žádost musí obsahovat odůvodnění a návrh nového termínu vyřízení. Žádost musí být předána Odboru interního auditu a stížností nejméně 10 dnů před uplynutím 60 denní lhůty. O prodloužení lhůty informuje vyřizující útvar stěžovatele před uplynutím této lhůty.

Článek 10 **Odpovědnost za vyřízení**

1. Za včasné vyřízení petic a stížností vyřizované voleným orgánem kraje je odpovědný příslušný představitel tohoto orgánu.
2. Za včasné a správné vyřízení petic a stížností ve stanovené lhůtě je odpovědný vedoucí příslušného odboru. Je-li příslušných více odborů, odpovídá Odbor interního auditu a stížností za koordinaci a dodržení celkového termínu. Jednotlivé odbory odpovídají za tu část stížností, která se dotýká jejich působnosti.

Článek 11 **Vyřízení**

1. Vyřizující útvar je povinen posoudit obsah petice nebo stížnosti a ve lhůtě pro vyřízení písemně odpovědět tomu, kdo petici či stížnost podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru.
2. Odbor interního auditu a stížností předá stížnost nebo petici příslušnému útvaru, a to buď k vyřízení (viz příloha č. 2) nebo ke zpracování návrhu odpovědi (viz příloha č. 3).
3. Příslušný útvar je povinen získat a prošetřit všechny dostupné podklady pro zjištění důvodnosti stížnosti. Výsledkem prošetření u stížností je zjištění, zda-li je důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. U důvodných a částečně důvodných stížností musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu. Stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal. V odpovědi u petice se uvede stanovisko k obsahu a způsob jejího vyřízení.
4. Útvar, který byl požádán o stanovisko, je povinen předat Odboru interního auditu a stížností stanovisko, podklady a návrh odpovědi k petici nebo a stížnosti v určených termínech. Návrh odpovědi musí být jednoznačný, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. 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.
5. Vyřízení se provádí hospodárně a bez průtahů ve všech bodech petice nebo stížnosti. Petici nebo stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti které směřuje, ani osobě, která je této osobě podřízená.
6. Ten, kdo petici nebo stížnost vyřizuje, je povinen s jejím obsahem seznámit osobu proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje k vyřízení petice nebo stížnosti nezbytné.

Článek 12

Zastavení vyřízení

1. Pokud bude v průběhu vyřizování zjištěno, že o skutečnostech uvedených v petici nebo stížnosti, probíhá trestní, občanskoprávní, správní řízení nebo daňové řízení, bude vyřizování petice nebo stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost neprodleně sdělena vyřizujícím útvarem.
2. Je-li podání zčásti peticí nebo stížností a zčásti podáním ve správním řízení, daňovém řízení nebo v řízení o poskytnutí informací, postupuje se originál podání orgánu příslušnému ke správnímu řízení, daňovému řízení nebo k řízení o poskytnutí informace a kopie podání zůstává ve spisu pro potřeby vyřízení petice nebo stížnosti.

Článek 13

Opakované stížnosti

1. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je třeba posoudit, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li tato opakovaná stížnost ve věci nové skutečnosti, vyřizující útvar stěžovatele vyrozumí, že jeho podání bylo doručeno kraji, a protože se jedná o opakované podání, které neobsahuje žádné nové skutečnosti, než jeho podání původní, nebude již opětovně šetřeno.
2. Obsahuje-li stížnost nové skutečnosti, bude stížnost opětovně prošetřena.

Článek 14

Evidencí petic a stížností

1. Evidenci petic a stížností podléhají všechny petice a písemné stížnosti doručené kraji a jeho orgánům.
2. Orgány, kterým byla petice nebo stížnost doručena jsou povinny neprodleně předat Odboru interního auditu a stížností k zaevidování v centrální evidenci kopie všech doručených petic nebo stížností, kopie dopisů, kterými byly petice nebo stížnosti postoupeny a kopie odpovědí na petice nebo stížnosti, popř. dalších písemností s vyřizováním petic nebo stížností souvisejících.
3. Každý vedoucí odboru určí zaměstnance odpovědného za evidenční úkony a sledování lhůt pro vyřizování petic a stížností. Petice, stížnosti a spisový materiál k nim se zakládá odděleně od ostatních spisů.

Článek 15

Centrální evidence

1. Centrální evidence obsahuje všechny důležité údaje pro hodnocení došlých petic a stížností, jejich kontrolu a správnost vyřízení. Obsahuje zejména:
 - a) pořadové číslo,
 - b) jméno, příjmení a adresu (u právnické osoby název a sídlo) osob, které petici nebo stížnost podaly,
 - c) předmět stížnosti nebo petice s uvedením proti komu (čemu) směřuje,
 - d) datum přijetí,
 - e) lhůta pro vyřízení,
 - f) vyřizující útvar,

- g) způsob vyřízení a případná opatření přijatá k nápravě,
 - h) datum vyřízení,
 - i) kvalifikaci z hlediska důvodnosti (jen u stížností).
2. Centrální evidenci vede Odbor interního auditu a stížností.

Článek 16 **Společná ustanovení**

1. Odbor interního auditu a stížností sleduje úplnost a včasnost vyřizování petic a stížností a může požadovat od vedoucích odborů neprodlené odstranění nedostatků zjištěných ve výkonu agendy petic a stížností.
2. Vedoucí příslušných odborů zabezpečují kontrolu plnění přijatých opatření vyplývajících z důvodných stížností.
3. Odbor interního auditu a stížností předkládá k projednání radě prostřednictvím ředitele čtvrtletně Zprávu o vyřizování petic a stížností.
4. Osoby, podílející se na vyřizování petic a stížností, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o věcech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s jejich vyřizováním, pokud této povinnosti nebyly zproštěny.

Článek 17 **Přechodná ustanovení**

1. U petic a stížností doručených před nabytím účinnosti této směrnice se postup dokončí dle směrnice č. 50/2005 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.
2. Datové schránky, které zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra, lze využít jako elektronického úložiště k doručování orgány veřejné moci a k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci ode dne nabytí účinnosti zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

Článek 18 **Zrušovací ustanovení**

Ruší se směrnice č. 50/2005 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

Článek 19 **Závěrečná ustanovení**

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem vyhlášení.

V Praze dne 18.5.2009

Ing. Petr Hostek v.r.
ředitel Krajského úřadu Středočeského kraje

MUDr. David Rath v.r.
hejtman Středočeského kraje