

č.	Název položky	Vyplnit
1.	<b>Identifikační číslo návodu:</b>	
2.	<b>Kód životní situace</b>	
3.	<b>Pojmenování (název) životní situace:</b>	Popis postupu při podávání stížností.
4.	<b>Základní informace k dané životní situaci, předmětu žádosti apod.</b>	<p>1) Za stížnost podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád jsou považovány stížnosti na nevhodné chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu při správním řízení, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.</p> <p>2) Stížnost podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami se podává poskytovateli zdravotních služeb.</p> <p>3) Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, jímž se občané nebo právnické osoby obracují na orgány kraje, tj. na zastupitelstvo kraje, radu kraje, hejtmana kraje, krajský úřad ve věci ochrany svých zájmů nebo kterým občané či právnické osoby upozorňují na nedostatky a závady.</p>
5.	<b>Kdo je oprávněn v této věci jednat (podat žádost apod.):</b>	<p>Stěžovateli jsou:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) dotčené osoby</li> <li>2) pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, osoba zmocněná pacientem</li> <li>3) občané nebo právnické osoby.</li> </ol>
6.	<b>Jaké jsou podmínky a postup pro řešení životní situace:</b>	<p>1) Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.</p> <p>2) Stížnost se podává písemně, elektronicky nebo ústně poskytovateli zdravotních služeb.</p> <p>3) Stěžovatel písemně nebo ústně podá stížnost příslušnému orgánu kraje. Není-li označen ve stížnosti jako adresát konkrétní orgán kraje, je příjemcem oddělení vnitřní kontroly.</p>
7.	<b>Jakým způsobem můžete zahájit řešení této životní situace:</b>	<p>1) Dotčená osoba podá stížnost správnímu orgánu, který vede řízení. Pokud je stížnost podána u orgánu, kterým není řízení vedeno, tento správní orgán stížnost usnesením postoupí na příslušný správní orgán.</p> <p>2) Stížnost se podává poskytovateli zdravotních služeb. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem, může stížnost podat písemně, elektronicky nebo ústně na Odboru zdravotnictví Krajského úřadu Kraje Vysočina; je-li podána stížnost ústně, sepíše o ní zaměstnanec odboru zdravotnictví záznam, který podepíše stěžovatel a zaměstnanec odboru zdravotnictví, který záznam o ústní stížnosti sepsal.</p> <p>3) Stěžovatel podá ústní nebo písemnou stížnost příslušnému orgánu kraje. Stížnost lze podat i v elektronické podobě. Podacím místem pro podání ústní stížnosti je kterýkoliv odbor nebo samostatné oddělení krajského úřadu. Zaměstnanec kraje, na kterého se stěžovatel obrátil, o ústní stížnosti sepíše</p>

		záznam, který podepíše stěžovatel a taktéž stížnost sepisující zaměstnanec. Stížnosti podávané telefonicky se nepřijímají. O tom, zda budou vyřizovány nepodepsané stížnosti či stížnosti, z nichž není zcela zřejmé, kdo je stěžovatelem (anonymy), rozhodne příjemce stížnosti.
8.	<b>Na kterém úřadu můžete tuto životní situaci řešit:</b>	Krajský úřad Kraje Vysočina.
9.	<b>Kde, s kým a kdy můžete tuto životní situaci řešit:</b>	Krajský úřad Kraje Vysočina oddělení vnitřní kontroly sídlo: Žižkova 57, 587 33 Jihlava tel. 564 602 195, 564 602 188 E-mail:posta@kr-vysocina.cz Úřední hodiny: Po, St 8.00 – 17.00 hod. Út, Čt, Pá 8.00 – 13.00 hod.
10.	<b>Jaké doklady a informace musíte mít s sebou:</b>	Potřebné podklady, které prokazují či ověřují tvrzení uváděná ve stížnosti, pokud je má stěžovatel k dispozici.
11.	<b>Jaké jsou potřebné formuláře a kde jsou k dispozici:</b>	žádné
12.	<b>Jaké jsou v této životní situaci správní a jiné poplatky a jak je máte uhradit:</b>	žádné
13.	<b>Jaké jsou lhůty pro vyřízení:</b>	<p>1) Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení, o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou 60denní lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.</p> <p>2) Správní orgán stížnost vyřídí:</p> <p>a) do 30 dnů ode dne jejího obdržení</p> <p>b) do 90 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislého odborníka</p> <p>c) do 120 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislou odbornou komisi.</p> <p>3) Oddělení vnitřní kontroly má povinnost potvrdit stěžovateli příjem stížnosti, která nebyla podána ústně, nejdéle do 10 dnů ode dne doručení. Příjemce stížnosti je povinen zajistit prošetření stížnosti a do 60 dnů podat stěžovateli písemnou zprávu o vyřízení stížnosti. Ve zvláště složitých případech lze lhůtu pro vyřízení stížnosti prodloužit. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti musí být stěžovatel vyrozuměn. V odůvodněných případech lze lhůtu pro vyřízení stížnosti přerušit a určit jiný termín pro její vyřízení. O přerušení lhůty k vyřízení musí být stěžovatel vyrozuměn. Pokud příjemce stížnosti zjistí, že věc nepatří do jeho působnosti, je stížnost předána na oddělení vnitřní kontroly, které stížnost posoudí a neprodleně ji postoupí tomu, kdo bude k jejímu vyřízení příslušný.</p>

14.	<b>Kteří jsou další účastníci (dotčení) postupu:</b>	žádní
15.	<b>Jaké další činnosti jsou po vás jako žadateli požadovány:</b>	žádné
16.	<b>Můžete využít tuto elektronickou službu:</b>	E-mail adresa pro elektronickou formu podání stížnosti: posta@kr-vysocina.cz
17.	<b>Podle kterého právního předpisu se postupuje:</b>	1) Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. 2) Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách. 3) Pravidla Rady kraje Vysočina pro přijímání a vyřizování stížností č. 08/12, která schválila rada kraje na svém jednání dne 3. 4. 2012 usnesením č. 0628/14/2012/RK a která nabyla účinnosti dne 3. 4. 2012.
18.	<b>Jaké jsou související předpisy:</b>	Právní předpisy s přihlédnutím ke konkrétnímu zaměření stížnosti.
19.	<b>Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují:</b>	1) Opravný prostředek lze uplatnit v případě stížnosti dle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád – pokud má stěžovatel za to, že jeho stížnost nebyla příslušným správním orgánem řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. 2) V případě stížnosti dle § 93 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách – pokud stěžovatel, který podal poskytovateli zdravotních služeb stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb (§ 93 odst. 2 uvedeného zákona). 3) V případě ostatních stížností opravný prostředek nelze uplatnit, lze využít možnosti opětovného podání stížnosti s uvedením nových skutečností, které mohou ovlivnit řešení stížnosti.
20.	<b>Jaké sankce mohou být uplatněny v případě nedodržení předepsaných povinností:</b>	žádné
21.	<b>Nejčastější dotazy veřejnosti na toto téma a odpovědi na ně:</b>	Podle kterého právního předpisu se stížnosti vyřizují? 1) Stížnosti na nevhodné jednání úředních osob nebo proti postupu správního orgánu při správním řízení se řeší podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. 2) Stížnosti proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami se vyřizují podle Části osmé z. č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách. 3) Ostatní stížnosti se vyřizují podle pravidel, které schvaluje rada kraje.
22.	<b>Dále se můžete obrátit na: Další informace najdete na www stránkách:</b>	www.kr-vysocina.cz
23.	<b>Příslušné informace můžete získat také z jiných zdrojů nebo v jiné formě, a to:</b>	www.kr-vysocina.cz

24.	<b>Související životní situace a návody, jak je řešit:</b>	
25.	<b>Za správnost návodu odpovídá útvar:</b>	Krajský úřad Kraje Vysočina, oddělení vnitřní kontroly
26.	<b>Za správnost návodu odpovídá pan/paní:</b>	Mgr. Eva Rydvalová, vedoucí oddělení vnitřní kontroly
27.	<b>Návod je zpracován podle právního stavu ke dni:</b>	21. 3. 2014
28.	<b>Kdy byl návod naposledy aktualizován nebo ověřena jeho správnost:</b>	21. 3. 2014
29.	<b>Datum konce platnosti návodu:</b>	
30.	<b>Případná upřesnění a poznámky k řešení dané životní situace:</b>	<p>Body, u kterých je v textu uvedeno označení „1)“, je popis životní situace upravené zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.</p> <p>Body, u kterých je v textu uvedeno označení „2)“, je popis životní situace upravené zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.</p> <p>Body, u kterých je v textu uvedeno označení „3)“, jsou životní situace upravené pravidly, které schválila rada kraje.</p>