



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

ze dne 6. 12. 2005

č. 7/05

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“) 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 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, 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 krajského úřadu. O ústní stížnosti sepisuje zaměstnanec kraje, na kterého se stěžovatel obrátil, záznam. Záznam musí zejména obsahovat: jméno, příjmení a místo trvalého pobytu stěžovatele, jméno, příjmení a funkce zaměstnance kraje, který záznam sepisuje, 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 krajského úřadu jsou vedoucí těchto odborů.
- (6) Není-li ve stížnosti označen jako adresát žádný z orgánů kraje, je jejím příjemcem odbor kontroly krajského úřadu.

Čl. 4

Evidence stížností

- (1) Ústředním evidenčním místem podaných stížností je odbor 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“) odboru kontroly k evidenci

a založení. Odbor 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) Odbor kontroly má povinnost potvrdit stěžovateli příjem stížnosti, která nebyla podána ústně, nejdéle do 10 dnů ode dne doručení.
- (4) Kopie stížností ve smyslu Čl. 1 odst. 3 budou předávány příjemcem na odbor 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 odboru 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 odbor 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 odboru 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 dle jejich působnosti. Za správnost a včasnost vyřízení těchto stížností odpovídají vedoucí příslušného odboru.
- (6) Pokud příjemce z obsahu stížnosti zjistí, že její vyřízení nepatří do jeho působnosti, předá ji do 5 dnů ode dne doručení na odbor kontroly současně se sdělením, kdo je k vyřízení stížnosti příslušný. Odbor 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 mohou pověřit vyřízením stížnosti nebo jejím prošetřením jednotlivé odbory prostřednictvím příslušného vedoucího odboru. V tom případě odpovídá za správnost a včasnost vyřízení stížnosti vedoucí tohoto odboru.
- (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. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele, odbor 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. O přerušení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele, odbor 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 bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že v dané věci probíhá trestní, občanskoprávní nebo správní řízení, bude prošetřování zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost bezodkladně sdělena.
- (15) Po vyřízení stížnosti, včetně stížností dle Čl. 1 odst. 3, jsou do evidence na odbor kontroly předávány kopie 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.

Čl. 6

Závěrečná ustanovení

- (1) Souhrnnou zprávu vyhodnocující činnost podle těchto pravidel za kalendářní rok zpracuje a předá odbor kontroly řediteli krajského úřadu, radě a Kontrolnímu výboru zastupitelstva vždy nejpozději do 31. 3. následujícího kalendářního roku.
- (2) Za aktualizaci těchto pravidel odpovídá odbor kontroly.
- (3) Tato pravidla ruší Pravidla kraje Vysočina pro přijímání a vyřizování stížností ze dne 10. 6. 2003 schválená usnesením č. 627/20/2003/RK.
- (4) Tato pravidla nabývají platnosti dnem schválení Radou kraje Vysočina a účinnosti dnem 1. 1. 2006.
- (5) Tato pravidla byla projednána na jednání Rady kraje Vysočina dne 6. 12. 2005 a schválena usnesením č. 1598/38/2005/RK.

V Jihlavě, dne 6. 12. 2005

RNDr. Miloš Vystrčil
hejtman kraje Vysočina