

**MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ  
RADA KRAJE**

**PRAVIDLA  
pro přijímání a vyřizování petic a stížností**

*Úplné znění ke dni 1. 1. 2017*

**Schváleno radou kraje usnesením č. 4/287 ze dne 22. 12. 2016  
s účinností ode dne 1. 1. 2017**

## OBSAH

<b>Část I. Úvod</b>	3
Čl. 1 Úvodní ustanovení	3
<b>Část II. Petice</b>	4
Čl. 2 Určení podacích a evidenčních míst	4
Čl. 3 Příjem a vyřizování petic	5
<b>Část III. Stížnosti</b>	6
Čl. 4 Určení podacích a evidenčních míst	6
Čl. 5 Příjem a vyřizování stížností	6
Čl. 6 Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle části osmé zákona o zdravotních službách	8
Čl. 7 Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 16a zákona č. 106/1999 Sb.	9
Čl. 8 Vyřizování stížností na orgány obcí (žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti)	9
<b>Část IV. Závěrečná ustanovení</b>	9
Čl. 9 Lhůty	9
Čl. 10 Ustanovení společná a závěrečná	10

# **PRAVIDLA pro přijímání a vyřizování petic a stížností**

## **ČÁST I. ÚVOD**

### **Čl. 1 Úvodní ustanovení**

- (1) Petice je takové podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, jíž se občané obracejí na orgány Moravskoslezského kraje (dále jen „orgány kraje“), tj. na zastupitelstvo kraje (dále jen „zastupitelstvo“), radu kraje (dále jen „rada“), hejtmana kraje (dále jen „hejtman“) a krajský úřad, ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti výše uvedených orgánů kraje. Právnícké osoby mohou petiční právo vykonávat jen tehdy, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti. Při vyřizování petic se postupuje podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
- (2) Petici jsou orgány kraje povinny přijmout. Z práva podat petici však neplyne subjektivní právo na to, aby petici bylo obsahově vyhověno. (rozhodnutí Ústavního soudu č. 21/94 ze dne 23. 6. 1994).
- (3) Petice musí být písemná a musí pod ní být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává. Podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat. Podat je nutné originál petice, příp. její ověřenou kopii.
- (4) Občan, který petici podpoří, uvede na podpisový arch jméno, příjmení, bydliště a svůj podpis. Pokud podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena; dále na nich musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici sestavil nebo jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.
- (5) Vzejde-li petice ze shromáždění, musí v ní být dále uvedeno, z jakého shromáždění vzešla a jak byla shromážděním schválena. Petičním výborem se v tomto případě rozumí svolavatel shromáždění.
- (6) Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické a právnícké osoby nebo skupiny osob obracejí na orgány kraje ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti výše uvedených orgánů kraje, nebo kterým poukazují na nevhodné chování úředních osob nebo nesprávný postup správního orgánu. Za stížnost se pro účely těchto pravidel považují:
  - a) stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, ve smyslu ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“),

- b) stížnosti směřující proti postupu poskytovatele zdravotních služeb při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami ve smyslu § 93 a násl. zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (dále jen „zákon o zdravotních službách“),
  - c) ostatní stížnosti, podněty, oznámení či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů kraje, nebo příspěvkových organizací kraje, nejsou-li upraveny jinými právními předpisy.
- (7) Za stížnost se pro účely těchto pravidel nepovažuje:
- a) podnět k zahájení řízení z moci úřední dle § 42 správního řádu,
  - b) oznámení o přestupku nebo o jiném správním deliktu,
  - c) podnět k provedení kontroly podle zákona č. 255/2012 Sb., kontrolní řád, v platném znění nebo podle zvláštního předpisu,
  - d) podnět k provedení dozoru dle zákona o obcích a jiných právních předpisů,
  - e) podání podle § 37 a § 45 správního řádu (žádosti, odvolání, námítky, vyjádření, stanoviska, podněty k přezkumu, žádosti o obnovu, podnět k opatření proti nečinnosti a další,
  - f) námítky proti vyjádření, osvědčení nebo sdělení správního orgánu (§ 156 správního řádu),
  - g) podání, která jsou postupována jiným správním orgánům nebo podněty předávané jiným správním orgánům.
- (8) Anonymní stížnost je stížnost, v níž stěžovatel neuvedl své jméno, příjmení a kontaktní adresu.
- (9) Za hromadnou stížnost se považuje stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro doručování písemností.
- (10) Podle těchto pravidel se postupuje při vyřizování stížností směřujících do oblasti výkonu samostatné i přenesené působnosti kraje.
- (11) Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno.

## **ČÁST II. PETICE**

### **Čl. 2 Určení podacích a evidenčních míst**

- (1) Podacím místem pro podání petice je podatelna krajského úřadu.
- (2) Evidenčním místem podaných petic je určený odbor krajského úřadu (dále jen „evidenční místo petic“). Evidenční místo petic, v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, a těmito pravidly, petice eviduje a sleduje jejich vyřizování.

### **Čl. 3**

#### **Příjem a vyřizování petic**

- (1) Příjemcem petice adresované:
  - a) zastupitelstvu nebo hejtmanovi je hejtman,
  - b) radě je hejtman nebo příslušný náměstek hejtmana, do jehož kompetence vyřízení petice spadá,
  - c) řediteli krajského úřadu nebo krajskému úřadu je ředitel.
- (2) Není-li na petici označen konkrétní orgán kraje, kterému je petice určena, je příjemcem petice hejtman.
- (3) Podatelna, příp. příjemce petice předá neprodleně, nejpozději následující pracovní den po doručení, originál petice k zaevidování evidenčnímu místu petic.
- (4) Evidenční místo petici zaeviduje a petici postoupí k vyřízení tomu odboru krajského úřadu, do jehož působnosti předmět petice patří nebo který byl určen příjemcem petice.
- (5) Evidenční místo petic kopii obdržené petice adresované orgánům kraje neprodleně předá e-mailem na vědomí členům rady kraje, řediteli krajského úřadu a tiskovému mluvčímu orgánů kraje.
- (6) Odbor, jemuž byla postoupena petice k vyřízení, je povinen obsah petice posoudit a:
  - a) pokud zjistí, že petice nepatří do působnosti orgánů kraje, petici do 5 dnů postoupí příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal nebo osobu, která zastupuje petiční výbor,
  - b) pokud zjistí, že je petice adresována jinému subjektu a orgánům kraje je zaslána pouze na vědomí, petici založí na vědomí, příp. postupuje podle bodu c) tohoto odstavce,
  - c) v ostatních případech předloží radě na její nejbližší schůzi (při respektování zákonem stanovené 30denní lhůty) ke schválení návrh odpovědi na petici; materiál bude obsahovat text petice, stanovisko k obsahu petice, návrh odpovědi vč. uvedení toho, kdo odpověď podepíše (buď příslušný příjemce petice nebo vedoucí toho odboru, který petici vyřizuje); po schválení obsahu odpovědi radou zašle odpověď tomu, kdo petici podal nebo osobě, která zastupuje petiční výbor; nelze-li vzhledem k datu doručení petice krajskému úřadu a datu konání nejbližší schůze rady předložit radě ke schválení návrh odpovědi na petici za současného dodržení zákonem stanovené 30denní lhůty, zabezpečí vyřízení petice a radě na její následující schůzi předloží odpověď na petici na vědomí.
- (7) Odbor, který petici vyřizoval, neprodleně, nejpozději následující pracovní den po vyřízení, informuje o způsobu vyřízení petice evidenční místo petic, a to předáním kopie vyřizujícího dokumentu. Evidenční místo petic pravidelně informuje o doručených peticích a způsobu jejich vyřízení radu a zastupitelstvo.
- (8) Ustanovení čl. 10 odst. 1 těchto pravidel není odstavcem 7 tohoto článku dotčeno.

## **ČÁST III. STÍŽNOSTI**

### **Čl. 4**

#### **Určení podacích a evidenčních míst**

- (1) Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna krajského úřadu. Podacím místem pro podání stížnosti elektronickou poštou je elektronická podatelna krajského úřadu.
- (2) Podacími místy pro podání ústní stížnosti jsou odbory krajského úřadu a podatelna krajského úřadu. Pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, o podání ústní stížnosti se sepíše záznam. Záznam se sepíše rovněž v případě, že vyřízení věci nenáleží do působnosti kraje a stěžovatel na sepsání záznamu trvá. Záznam podepíše osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který záznam pořídil, a ostatní účastníci jednání. Ústní podání anonymní stížnosti není možné, stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Takový požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu.
- (3) Podacími místy pro podání telefonické stížnosti jsou odbory krajského úřadu. Pokud nelze telefonickou stížnost vyřídit ihned, nebo pokud stěžovatel trvá na sepsání záznamu o podání stížnosti, vyžádá si zaměstnanec jeho jméno a adresu a záznam sepíše. Ve složitých případech nebo v případech, kdy výše uvedený postup právní předpisy neumožňují, vyzve zaměstnanec stěžovatele, aby stížnost sepsal písemně a tuto zaslal krajskému úřadu nebo příslušnému správnímu orgánu nebo organizaci, popřípadě ji podal osobně.
- (4) Evidenčním místem podaných stížností je určený odbor krajského úřadu (dále jen „evidenční místo stížnosti“).

### **Čl. 5**

#### **Příjem a vyřizování stížností**

- (1) Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné chráněné zájmy stěžovatele. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost za trestný čin, přestupek nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- (2) Příjemcem stížnosti adresované:
  - a) zastupitelstvu nebo hejtmanovi je hejtman,
  - b) radě je hejtman nebo příslušný náměstek hejtmana, do jehož oblasti působnosti stížnost spadá,
  - c) řediteli krajského úřadu nebo krajskému úřadu je ředitel,
  - d) odboru krajského úřadu, příp. zaměstnanci kraje, je odbor.
- (3) Není-li na stížnosti označen konkrétní orgán kraje, kterému je stížnost určena, je příjemcem stížnosti ředitel.
- (4) Příjemce stížnosti, u stížnostní uvedených v odst. 2 písm. d) tohoto článku podatelna krajského úřadu, předá neprodleně stížnost k vyřízení tomu

odboru, do jehož působnosti předmět stížnosti patří, nebo který byl určen příjemcem stížnosti (dále jen „vyřizující odbor“). Vyřizující odbor předá kopii stížnosti k evidenci evidenčnímu místu stížností.

- (5) Příslušné odbory jsou povinny věc prošetřit a do 60 dnů stěžovateli zaslat sdělení o vyřízení stížnosti, nestanoví-li tato pravidla jinak. Kopii sdělení jsou příslušné odbory povinny zaslat evidenčnímu místu stížností na vědomí. Ve sdělení se zejména uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná, případně zda byla vyřízena jiným způsobem.
- (6) V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, jsou odbory povinny tuto skutečnost s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti písemně oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty. Kopii oznámení zašlou rovněž na vědomí evidenčnímu místu stížností. Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížnosti nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů, nestanoví-li tato pravidla jinak. Před jejím uplynutím zašlou příslušné odbory stěžovateli sdělení s aktuálními informacemi o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti. Kopii tohoto sdělení zašlou rovněž na vědomí evidenčnímu místu stížností.
- (7) Pokud vyřízení stížnosti, nebo její části, nenáleží do působnosti kraje, postoupí krajský úřad tuto stížnost, nebo její část, bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu. Stížnost podle čl. 1 odst. 6 písm. b) těchto pravidel musí být příslušnému orgánu postoupena do 5 pracovních dnů od jejího obdržení. O tomto postupu krajský úřad stěžovatele uvědomí.
- (8) Na žádost stěžovatele krajský úřad vrátí stěžovateli zaslané materiály, toto se netýká písemností obsahujících samotnou stížnost.
- (9) Opakovaná stížnost ve věci, která již byla prošetřována, pokud neobsahuje nové skutečnosti zakládající důvod pro nové šetření nebo přijetí nových opatření, nebude řešena, pokud stěžovatel nedoplní nové skutečnosti. O tomto postupu krajský úřad uvědomí stěžovatele.
- (10) Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá správní, soudní, případně jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost krajským úřadem písemně sdělena.
- (11) Anonymní stížnosti se šetří pouze, pokud jsou adresné a konkrétní. Na šetření se vztahují postupy uvedené v těchto pravidlech s tím, že vzhledem k anonymitě stěžovatele příslušné odbory výsledek šetření pouze založí do spisu a kopii zašlou na vědomí evidenčnímu místu stížností. V případě anonymního elektronického podání se sdělení o vyřízení zasílá na kontaktní e-mailovou adresu.
- (12) Při vyřizování hromadných stížností, není-li ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.

- (13) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u krajského úřadu, jako správního orgánu, který vede řízení, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení stížnosti. Krajský úřad je povinen takovou žádost, pokud byla krajskému úřadu opět adresována, nadřízenému orgánu postoupit a stěžovatele o tomto postupu informovat.

## **Čl. 6**

### **Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle části osmé zákona o zdravotních službách**

- (1) Stížnost podle čl. 1 odst. 6 písm. b) těchto pravidel může podat pouze osoba stanovená v § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách. Stížnost podaná jinou osobou je považována za podnět k provedení kontroly; v takovém případě se podle těchto pravidel nepostupuje, krajský úřad podateli do 30 dnů písemně sdělí, jak bylo s podnětem naloženo.
- (2) Lhůta pro vyřízení stížnosti podle čl. 1 odst. 6 písm. b) těchto pravidel činí:
- a) 30 dnů,
  - b) 90 dnů, jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nutné ustavit nezávislého odborníka,
  - c) 120 dnů, jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nutné ustavit nezávislou odbornou komisi;
- lhůty podle písm. b) a c) počínají běžet dnem, kdy byl ustaven nezávislý odborník nebo nezávislá odborná komise.
- (3) V odůvodněných případech mohou být lhůty uvedené v odst. 2 prodlouženy o 30 dnů, u stížností podle odst. 2 písm. b) a c) o 60 dnů.
- (4) Pokud je k vyřízení stížnosti nezbytné nahlížení do zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi, jehož se stížnost týká, popřípadě pořízení kopie nebo výpisu z této dokumentace, je vyřizující odbor oprávněn po stěžovateli požadovat předložení písemného souhlasu pacienta nebo jeho zákonného zástupce s nahlížením nebo také s pořízením kopie nebo výpisu. K tomu stanoví lhůtu nejméně 15 dnů. Nepředložení souhlasu je důvodem pro ukončení šetření stížnosti. O ukončení šetření a důvodu, pro který bylo šetření ukončeno, krajský úřad informuje pacienta, jehož se stížnost týká, stěžovatele, pokud jím není pacient, a poskytovatele, k němuž se stížnost vztahuje.
- (5) Pokud je ustaven nezávislý odborník nebo nezávislá odborná komise, vyřizující odbor sdělí pacientovi, jehož se stížnost týká, a stěžovateli, pokud jím není pacient, jméno, popřípadě jména, a příjmení nezávislého odborníka nebo členů nezávislé odborné komise a k jednání komise osob přizvaných.

## **Čl. 7**

### **Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 16a zákona č. 106/1999 Sb.**

- (1) Stížnosti na postup příspěvkové organizace kraje při poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb. eviduje evidenční místo stížností. V ostatním se podle těchto pravidel nepostupuje.
- (2) Stížnosti na postup orgánů obce ani orgánů kraje při vyřizování žádosti o informace podle zákona č. 106/1999 Sb. se nepovažují za stížnosti podle těchto pravidel.

## **Čl. 8**

### **Vyřizování stížností na orgány obcí (žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti)**

- (1) Stížnosti na orgány obcí krajský úřad posoudí podle jejich obsahu. V případě, že:
  - a) z obsahu stížnosti vyplývá, že se jedná o podnět k provedení dozoru nad přenesenou působností obce nebo kontroly výkonu přenesené působnosti svěřené orgánům obcí, postupuje vyřizující odbor podle příslušných ustanovení zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, resp. zvláštních zákonů, podle těchto pravidel se nepostupuje, a to ani při evidování stížnosti,
  - b) z obsahu stížnosti vyplývá, že se jedná o stížnost proti vyřízení stížnosti podané u orgánu obce (§ 175 správního řádu), krajský úřad přešetří způsob vyřízení stížnosti orgánem obce a stěžovatele o výsledku vyrozumí.
- (2) O výsledku přešetření stížnosti krajský úřad písemně vyrozumí také starostu dotčené obce a tajemníka obecního úřadu, je-li tato funkce zřízena.
- (3) Ostatní stížnosti na orgány obcí krajský úřad neřeší, o čemž stěžovatele vyrozumí.

## **ČÁST IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

## **Čl. 9**

### **Lhůty**

- (1) Všechny lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování petic a 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.

**Čl. 10**  
**Ustanovení společná a závěrečná**

- (1) Krajský úřad informuje radu jedenkrát ročně o počtu a způsobu vyřízení přijatých petic a stížností.
- (2) Tato pravidla stanovila rada usnesením č. xx/xxxx ze dne xxxxxxxx v souladu s ustanovením § 59 odst. 1 písm. h) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, a nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2017.

Zpracoval: odbor podpory korporátního řízení a kontroly  
odbor právní a organizační