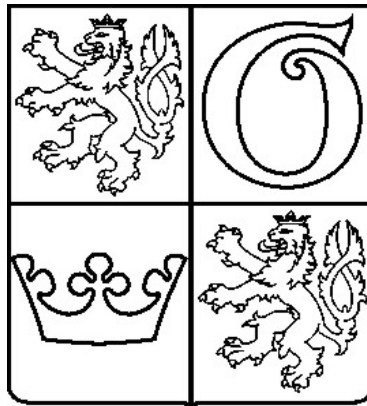




KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ



PRAVIDLA

**NÁZEV: PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC
A STÍŽNOSTÍ FYZICKÝCH A PRÁVNICKÝCH OSOB,
PODÁNÍ A PODNĚTŮ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV**

NOVELIZACE Č.: 6

Č. J.: KUKHK-16429/MSZ/2025

ÚČINNOST OD: 01.07.2025

ROZSAH PŮSOBNOSTI: KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ

Počet listů: 16

Počet příloh: 6 / listů: 8

Počet svazků: 0

Sp. znak, sk. režim: 53.2, A/5

Vypracovala:

Mgr. Alena Koukalová, Bc. Jana Macháčková

Za aktualizaci zodpovídá: odbor majetkosprávní a krajský živnostenský úřad

Schválila:

Rada Královéhradeckého kraje

Změnový list k pravidlům:

Změna č.	Původní znění
Platnost od:	01.01.2012
Předmět změny:*)	
Změna č.1	stížnosti v oblasti zdravotnictví
Platnost od:	01.04.2012
Předmět změny:*)	vyřizování stížností dle zákona číslo 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) – čl. 18 Přílohy č. 9 až 12
Změna č. 2	
Platnost od:	01.04.2015
Předmět změny:*)	úprava čl. 5 odst. 3, 10, 11 a 13 – upřesnění postupu při vyřizování stížností úprava čl. 8 a 9 - zpřesněn postup při vyřizování stížností adresovaných voleným orgánům úprava čl. 20 odst. 7 z důvodu změny občanského zákoníku
Změna č. 3	v celém rozsahu
Platnost od:	01.01.2018
Předmět změny:*)	na základě organizačního řádu změna názvu odboru z VZ na OP, změna evidence a vyřizování stížností dle zákona č. 372/2011 Sb., změna vyřizování stížností adresovaných hejtmánovi a orgánům kraje, změna vyřizování stížností na odbory krajského úřadu, změna vyřizování stížností adresovaných více odborům, změna vyřizování petic, aktualizace příloh
Změna č. 4	
Platnost od:	01.05.2022
Předmět změny:*)	na základě organizačního řádu změna názvu odboru z OP na MJP, změna vyřizování petic na základě novely zákona, doplnění předávání spisů prostřednictvím Ezop, změna termínu pro vypracování Zprávy, upřesnění stanovení oprávněné úřední osoby u stížností dle § 175 SŘ, aktualizace příloh s ohledem na změnu organizačního řádu
Změna č. 5	
Platnost od:	15.02.2023
Předmět změny:*)	na základě organizačního řádu změna názvu odboru z MJP na MSZ
Změna č. 6	
Platnost od:	01.07.2025
Předmět změny:*)	na základě organizačního řádu změna názvu odboru organizační a právní na odbor kancelář hejtmána; vypuštění názvu spisová služba EZOP a nahrazení názvem spisová služba; vypuštění fax a dálhopis; úprava čl. 13; změna názvu zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv; změna e-mailové adresy podatelny KÚ a webových stránek kraje a aktualizace příloh s ohledem na změnu e-mailové adresy podatelny KÚ a webových stránek kraje

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

Rada Královéhradeckého kraje



PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ FYZICKÝCH A PRÁVNICKÝCH OSOB, PODÁNÍ A PODNĚTŮ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV

Obsah:

PREAMBULE	5
ČÁST I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	5
Článek 1 - Petice	5
Článek 2 - Stížnosti	6
Článek 3 - Centrální evidence	6
ČÁST II. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC	7
Článek 4 - Postup při přijímání petic	7
Článek 5 - Postup při vyřizování petic	8
Oddíl 1 Postup při přijímání stížností	9
Článek 6 - Přijímání stížností	9
Článek 7 - Sepsání písemného záznamu o stížnosti	9
Článek 8 - Náležitosti stížností	10
Článek 9 - Klíčování stížností	10
Článek 10 - Stížnosti na vědomí a anonymní stížnosti	10
Článek 11 - Postoupení stížnosti	10
Oddíl 2 Postup při vyřizování stížností	11
Článek 12 - Stížnosti adresované hejtmanovi kraje	11
Článek 13 - Stížnosti adresované členu rady kraje, členu zastupitelstva kraje, zastupitelstvu, radě a jejich orgánům a řediteli krajského úřadu	11
Článek 14 - Stížnosti adresované Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje	11
Článek 15 - Stížnosti na odbory a zaměstnance kraje	12
Článek 16 - Stížnosti směřující do činnosti v působnosti odborů krajského úřadu a na příspěvkové organizace zřizované krajem	12
Oddíl 3 Základní pravidla při vyřizování stížností	12
Článek 17 - Prošetřování a vyřizování stížností	12
Článek 18 - Opakované stížnosti	13
Článek 19 - Odložení šetření stížností	13
Článek 20 - Lhůty pro vyřízení stížností	13
Článek 21 - Společná ustanovení pro vyřizování stížností	14
ČÁST IV. PODÁNÍ A PODNĚTY VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV A OCHRÁNCE PRÁV DĚTÍ	14
Článek 22 - Podání a podněty veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí	14
ČÁST V. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	15
Článek 23 - Souhrnná zpráva o vyřizování stížností a petic	15
Článek 24 - Společná a závěrečná ustanovení	15

Přílohy č. 1 - 6

PREAMBULE

V souladu s ustanovením § 59 odst. 1 písmeno h) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, Rada Královéhradeckého kraje stanoví Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností doručených orgánům Královéhradeckého kraje (dále jen „pravidla“).

Účelem těchto pravidel je stanovit jednotný postup pro přijímání, projednávání a vyřizování petic v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o právu petičním“) a jednotný postup pro přijímání, projednávání a vyřizování stížností v souladu se zákonem č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o krajích“), zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“) a jednotný postup pro vyřizování podání a podnětů veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí v souladu se zákonem č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv a ochránci práv dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Tato pravidla se nevztahují na stížnosti dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zdravotních službách“) a dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o svobodném přístupu k informacím“), pokud dále není uvedeno jinak.

Část I. Úvodní ustanovení

Článek 1 - Petice

(1) Petice je písemné podání ve formě žádosti, návrhu nebo stížnosti, jíž se fyzické osoby a právnické osoby obracejí na orgány Královéhradeckého kraje v přenesené působnosti ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jehož řešení spadá do působnosti orgánů kraje. Postupuje se dle zákona o právu petičním.

(2) 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 petičního výboru a jméno, příjmení, bydliště a podpis toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat.

(3) Petice může být rovněž podána v elektronické podobě. Zakladatel petice může založit petici v nástroji ePetice prostřednictvím Portálu občana a zveřejnit ke sběru podpisů. Po ukončení sběru podpisů na elektronické petici zakladatel petici uzavře a podá Královéhradeckému kraji prostřednictvím datové schránky zakladatele, případně osobně nebo poštou na podatelnu Královéhradeckého kraje.

(4) Podání nebude považováno za petici v případě, že nebude obsahovat náležitosti dle zákona o právu petičním. Takové podání bude vyřizováno dle svého obsahu. Dále nebude pokládáno za petici dle zákona o peticích podání, které se bude týkat výkonu samostatné působnosti kraje. Toto podání bude vyřizováno dle ust. § 12 odst. 2 písm d) nebo e) zákona o krajích.

Článek 2 - Stížnosti

(1) Stížnost je písemné nebo ústní podání fyzické osoby nebo právnické osoby (dále jen „stěžovatel“), kterým se domáhají u orgánů kraje ochrany svých subjektivních práv nebo právem chráněných zájmů nebo kterým upozorňují na nesprávné činnosti, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů kraje.

(2) Stížnostmi ve smyslu ust. § 175 správního řádu jsou podání dotčených osob proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, pokud správní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany (vzor pro vyřízení viz příloha č. 1).

(3) Stížnosti ve smyslu ust. § 175 odst. 7 správního řádu jsou žádosti určené krajskému úřadu, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti podané u příslušného správního orgánu (vzor pro vyřízení viz příloha č. 2).

(4) Stížnosti dle ust. § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím podané nebo předložené krajskému úřadu jsou vyřizovány podle Směrnice Rady Královéhradeckého kraje upravující postup Krajského úřadu Královéhradeckého kraje v oblasti poskytování informací podle zákona o svobodném přístupu k informacím.

(5) Podání je třeba vždy posuzovat podle jeho obsahu bez ohledu na to, jak je stěžovatelem označeno. Podání označené jako stížnost nebo petice, z jehož skutečného obsahu vyplývá, že je jiným právním úkonem podaným ve smyslu správního řádu, není stížností ani peticí dle těchto pravidel.

Článek 3 - Centrální evidence

(1) Centrální evidence všech petic a stížností podaných orgánům Královéhradeckého kraje, podání a podnětů veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí, a to včetně stížností a petic postoupených k prošetření jinými orgány, mimo stížností v režimu zákona o zdravotních službách, vede odbor majetkosprávní a krajský živnostenský úřad krajského úřadu (dále jen „odbor MSZ“). Tyto evidence vede odbor MSZ v souladu s organizačním řádem krajského úřadu odděleně od ostatních písemností, a to i v elektronické podobě - v elektronickém systému spisové služby. Písemnostem jsou přiřazovány skartační znaky dle Spisového řádu Krajského úřadu Královéhradeckého kraje.

(2) Evidenci stížností dle zákona o zdravotních službách vede samostatně odbor zdravotnictví krajského úřadu a rovněž si přiděluje vlastní čísla jednací.

(3) Centrální evidence petic obsahuje:

- pořadové číslo;
- evidenční číslo;
- číslo jednací;
- datum přijetí petice;
- jméno, příjmení toho, kdo petici podává;
- předmět petice;
- počet podpisů;
- vyřizující osobu či odbor;
- termín pro vyřízení;
- datum předání k vyřízení;
- datum vyřízení;
- poznámka (např. postoupení jinému orgánu).

(4) Centrální evidence stížností obsahuje:

- pořadové číslo;
- číslo jednací;
- datum doručení stížnosti;
- jméno, příjmení stěžovatele (název právnické osoby);
- předmět stížnosti;
- označení subjektu, proti němuž stížnost směřuje nebo se ho týká;
- komu byla adresována (ředitel, hejtman, krajský úřad...);
- jak byla krajskému úřadu doručena (přímo, podatelna, elektronická podatelna, datová schránka, postoupena od...);
- kdy a komu byla stížnost předána nebo postoupena k vyřízení;
- vyřizující osobu či odbor;
- termín pro vyřízení;
- působnost (samostatná či přenesená) a režim, ve kterém je vyřizována (pravidla rady kraje, správní řád, zákon č. 106/1999 Sb.);
- datum odeslání zprávy stěžovateli o vyřízení stížnosti;
- kvalifikaci z hlediska důvodnosti.

(5) Centrální evidence podání a podnětů veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí obsahuje:

- pořadové číslo;
- evidenční číslo;
- číslo jednací;
- datum doručení;
- jméno, příjmení podatele (název právnické osoby);
- předmět podání či podnětu;
- označení subjektu, proti němuž podání či podnět směřuje nebo se ho týká;
- kdy a komu byla písemnost předána k vyřízení či ke stanovisku;
- vyřizující osobu či odbor;
- termín pro vyřízení;
- datum vyřízení.

ČÁST II. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC

Článek 4 - Postup při přijímání petic

(1) Podacím místem pro podání petice je podatelna Krajského úřadu Královéhradeckého kraje, dále elektronická podatelna (posta@khk.cz) a datová schránka Královéhradeckého kraje.

(2) Evidenčním místem podaných petic je odbor MSZ, který petici zaeviduje, založí spis, přidělí číslo jednací a originál postoupí k vyřízení příslušnému odboru krajského úřadu, do jehož působnosti předmět petice patří.

(3) Pokud odbor MSZ zjistí, že petice nepatří do působnosti orgánů kraje, petici do 5 dnů od doručení postoupí věcně a místně příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal nebo osobu, která zastupuje petiční výbor. V případě, že se jedná o petici podanou elektronicky prostřednictvím nástroje ePetice, musí ji odbor MSZ nejdříve postoupit v nástroji ePetice (na základě tohoto kroku dostane zakladatel petice notifikaci o postoupení petice) a následně i prostřednictvím spisové služby.

(4) Petice doručené přímo jednotlivým odborům krajského úřadu jsou předávány těmito odbory neprodleně odboru MSZ k zaevidování, který následně postupuje dle odstavce 2 tohoto článku.

Článek 5 - Postup při vyřizování petic

(1) Příslušný odbor, jemuž byla petice postoupena k vyřízení, je povinen obsah petice posoudit a do 30 dnů ode dne jejího doručení písemně odpovědět tomu, kdo petici podal nebo osobě, která petiční výbor zastupuje. V přípisu se příslušný odbor vyjádří ke všem bodům petice. Na kladné posouzení požadavků uvedených v petici není právní nárok.

(2) Petice směřující do činnosti v působnosti více odborů vyřizují věcně příslušné odbory, které předají vypracovanou odpověď k vypravení odboru MSZ, a to ve lhůtě stanovené odborem MSZ v interním sdělení.

(3) Odbor, který petici vyřizoval, do předaného spisu k vyřízení zakládá všechny spisové materiály týkající se vyřizované petice. Spolu s písemnou odpovědí po obdržení doručky vyřizující odbor doručí odboru MSZ originál spisu jak ve fyzické podobě, tak prostřednictvím elektronického systému spisové služby k založení a následné archivaci. V případě, že bude spis veden pouze v digitální podobě, předá odbor spis jen prostřednictvím elektronického systému spisové služby.

(4) Petice adresované hejtmanovi vyřizuje odbor kancelář hejtmana na základě stanoviska věcně příslušného odboru. Tento odbor předá své stanovisko v určené lhůtě odboru kancelář hejtmana, který zajistí vypravení odpovědi na petici. Následně celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na stížnost předá odbor kancelář hejtmana fyzicky i prostřednictvím elektronického systému spisové služby odboru MSZ k založení a následné archivaci. V případě, že bude spis veden pouze v digitální podobě, předá odbor spis jen prostřednictvím elektronického systému spisové služby.

(5) Petice adresované zastupitelstvu kraje, radě kraje nebo jejich orgánům jsou předány k zaevidování odboru MSZ. Petici prošetří věcně příslušný odbor a předloží ji k projednání příslušným orgánům. V případě, že se petice bude týkat působnosti více odborů, předkládá petici k projednání příslušným orgánům odbor MSZ. Věcně příslušné odbory předají podklady k vyřízení petice odboru MSZ ve lhůtě stanovené tímto odborem. Vyřizující odbor předloží návrh odpovědi adresátovi a po jeho podpisu písemnost vypraví. Následně celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na petici předá příslušný odbor fyzicky i prostřednictvím elektronického systému spisové služby odboru MSZ k založení a následné archivaci. V případě, že bude spis veden pouze v digitální podobě, předá odbor spis pouze prostřednictvím elektronického systému spisové služby.

(6) Petice určené Královéhradeckému kraji na vědomí se nevyřizují. Petici „na vědomí“ předá odbor MSZ vedoucímu věcně příslušného odboru, který rozhodne, jak bude dále s písemností naloženo.

(7) Pokud podání označené jako petice směřuje do oblasti výkonu samostatné působnosti kraje, postupuje se při jejím vyřizování dle ustanovení § 12 odst. 2 písm. d) nebo e) zákona o krajích. Subsidiárně se aplikuje zákon o právu petičním a výše uvedené odstavce článku 5.

ČÁST III. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Oddíl 1 Postup při přijímání stížností

Článek 6 - Přijímání stížností

(1) Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna Krajského úřadu Královéhradeckého kraje. Stížnosti lze podávat i v elektronické podobě, a to adresováním na elektronickou podatelnu krajského úřadu (posta@khk.cz) podepsané zaručeným elektronickým podpisem dle příslušných právních předpisů nebo prostřednictvím datové schránky Královéhradeckého kraje. V případě podání stížnosti prostřednictvím datové schránky nemusí být stížnost opatřena zaručeným elektronickým podpisem.

(2) Podatelna stížnost předá odboru MSZ k zaevidování. Odbor MSZ založí spis stížnosti. Odbor MSZ v elektronickém systému spisové služby přidělí číslo jednací a předá originál stížnosti formou interního sdělení k prošetření či vyřízení příslušnému odboru krajského úřadu, do jehož působnosti stížnost patří.

(3) Pokud stížnost nebyla podatelnou krajského úřadu předána odboru MSZ, je její příjemce povinen neprodleně předat originál stížnosti odboru MSZ k zaevidování do centrální evidence. Odbor MSZ následně postupuje dle odstavce 2 tohoto článku.

(4) Stížnosti doručené na e-mail zaměstnance či představitele kraje se nepokládají za stížnosti dle těchto pravidel, avšak v rámci dobré správy by měl adresát e-mailu poučit stěžovatele, jak má správně a dle právních předpisů stížnost podat.

(5) Telefonické stížnosti se nepřijímají. V rámci dobré správy by měl příjemce telefonátu poučit stěžovatele, jak má správně a dle právních předpisů stížnost podat.

Článek 7 - Sepsání písemného záznamu o stížnosti

(1) Podacím místem ústní stížnosti je kterýkoliv věcně příslušný odbor krajského úřadu. Pokud nevyřídí věc operativně při jejím projednání, sepíše zaměstnanec tohoto odboru se stěžovatelem záznam (viz příloha č. 3), který zaměstnanec a stěžovatel podepíše.

(2) Záznam o podání stížnosti obsahuje kromě náležitostí uvedených pro písemnou stížnost také datum sepsání, jméno, příjmení a podpis úředníka pořizujícího záznam, dále informaci o lhůtě k vyřízení stížnosti, případně informaci o tom, kterému příslušnému orgánu bude stížnost postoupena.

(3) Povinnost zaměstnance věcně příslušného odboru sepsat písemný záznam se týká stížností v režimu ust. § 175 správní řádu a ust. § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím. Rovněž se povinnost sepsat písemný záznam týká stížností na příspěvkové organizace zřízené Královéhradeckým krajem a obchodní společnosti založené Královéhradeckým krajem.

(4) Po sepsání záznamu postupuje věcně příslušný odbor dle článku 6. V případě, že věcnou příslušnost nelze jednoznačně určit, je podacím místem odbor MSZ. Jestliže se stížnost týká působnosti více odborů, je podacím místem odbor MSZ, který stížnost sepíše vždy ve spolupráci s věcně příslušnými odbory.

Článek 8 - Náležitosti stížností

- (1) Stížnost musí mít náležitosti podání dle požadavku ust. § 37 správního řádu.
- (2) V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit nebo stížnost nemá náležitosti požadované ust. § 37 správního řádu, vyzve ho odbor MSZ k upřesnění stížnosti.
- (3) Stížnost zasláná v elektronické podobě bez zaručeného elektronického podpisu musí mít náležitosti písemné stížnosti a do 5 dnů od podání musí být stěžovatelem potvrzena písemně, ústně do jím podepsaného protokolu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem, případně doručena prostřednictvím datové schránky. S takto potvrzenou stížností se dále nakládá jako s písemnou stížností. Pokud tak stěžovatel neučiní, bude vyzván k řádnému doplnění stížnosti.
- (4) V případě stížnosti podané skupinou osob může odbor vyřizující takovou stížnost za účelem usnadnění průběhu řízení vyzvat tyto účastníky, aby si v přiměřené lhůtě zvolili společného zmocněnce. Účastníci si společného zmocněnce mohou zvolit i bez výzvy.
- (5) Pokud bude v průběhu šetření stížnost ze strany stěžovatele doplňována, je pro počítání lhůty pro vyřízení stížnosti rozhodující datum doručení původní stížnosti na Krajský úřad Královéhradeckého kraje.

Článek 9 - Klíčování stížností

V případě pochybností, zda se jedná o stížnost, či jak se stížností naložit, rozhodne o způsobu vyřízení odbor MSZ. Může požádat o součinnost věcně příslušný odbor, který je povinen sdělit návrh dalšího postupu, a to vyplněním „Žádosti o pomoc při klíčování podání“ (viz příloha č. 4) v odborem MSZ stanovené lhůtě.

Článek 10 - Stížnosti na vědomí a anonymní stížnosti

- (1) Stížnost, která byla zaslána orgánu kraje „na vědomí“, je předána na odbor MSZ k evidenci. Stížnost „na vědomí“ předá odbor MSZ vedoucímu věcně příslušného odboru, který rozhodne, jak bude dále s písemností naloženo.
- (2) Anonymní stížnost (tj. stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele) zašle orgán kraje nebo odbor, který ji obdržel, do centrální evidence stížností. V případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti krajského úřadu nebo organizace zřizované krajem, bude prošetřena, a to na základě pokynu věcně příslušného odboru. V ostatních případech bude na zvážení vedoucího příslušného odboru, zda rozhodne o jejím prošetření. Lhůty pro prošetření a vyřízení stížností se nevztahují na anonymní stížnosti. 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.

Článek 11 - Postoupení stížnosti

- (1) Stížnost, jejíž vyřízení patří do působnosti jiného správního orgánu či subjektu, odbor MSZ bezodkladně, nejdéle však do 10 dnů, postoupí věcně a místně příslušnému správnímu orgánu či subjektu a stěžovatele o této skutečnosti vyrozumí písemně. Toto ustanovení se netýká podání a podnětů spadajících do působnosti jednotlivých odborů, v tomto případě postupují podání a podněty věcně příslušné odbory.

(2) V případě, že v průběhu šetření stížnosti zjistí vyřizující odbor svou nepříslušnost, postoupí bezodkladně stížnost věcně a místně příslušnému správnímu orgánu či subjektu.

Oddíl 2 Postup při vyřizování stížností

Článek 12 - Stížnosti adresované hejtmanovi kraje

(1) Originál stížností adresovaných hejtmanovi kraje, předává příslušná asistentka odboru kancelář hejtmana do evidence odboru MSZ.

(2) Stížnosti adresované hejtmanovi vyřizuje odbor kancelář hejtmana na základě stanoviska věcně příslušného odboru. Tento odbor předá své stanovisko odboru kancelář hejtmana, který zajistí vypravení odpovědi na stížnost. Následně celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na stížnost předá odbor kancelář hejtmana fyzicky i prostřednictvím elektronického systému spisové služby odboru MSZ k založení a následné archivaci. V případě, že bude spis veden pouze v digitální podobě, předá odbor spis jen prostřednictvím elektronického systému spisové služby.

(3) Pokud je stížnost, jejímž předmětem je výkon přenesené působnosti Královéhradeckého kraje, adresována hejtmanovi kraje, vyřizuje ji věcně příslušný odbor. Odbor kancelář hejtmana připraví a zajistí odeslání potvrzení přijetí stížnosti jménem adresáta a sdělí mu lhůtu a odbor krajského úřadu, který je příslušný stížnost vyřídit.

Článek 13 - Stížnosti adresované členu rady kraje, členu zastupitelstva kraje, zastupitelstvu, radě a jejich orgánům a řediteli krajského úřadu

(1) Originály stížností předávají členové rady kraje, členové zastupitelstva kraje, zastupitelstvo, rada a ředitel krajského úřadu do evidence odboru MSZ.

(2) Stížnosti, jejichž předmětem je výkon samostatné působnosti Královéhradeckého kraje, vyřizují věcně příslušné odbory, pokud si je nebude chtít adresát vyřídit sám. Věcně příslušný odbor předloží návrh odpovědi adresátovi a po jeho podpisu písemnost vypraví. Následně celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na stížnost předá příslušný odbor nebo adresát fyzicky i prostřednictvím elektronického systému spisové služby odboru MSZ k založení a následné archivaci. V případě, že bude spis veden pouze v digitální podobě, bude předán jen prostřednictvím elektronického systému spisové služby.

(3) Pokud je stížnost, jejímž předmětem je výkon přenesené působnosti Královéhradeckého kraje, adresována členu rady kraje, členu zastupitelstva kraje, zastupitelstvu, radě a jejich orgánům, vyřizuje ji věcně příslušný odbor. Odbor MSZ připraví a zajistí odeslání potvrzení přijetí stížnosti jménem adresáta a sdělí stěžovateli lhůtu a odbor krajského úřadu, který je příslušný stížnost vyřídit. Pokud je výše uvedená stížnost adresována řediteli krajského úřadu, ten rozhodne, zda ji bude vyřizovat sám nebo vyzve věcně příslušný odbor k jejímu vyřízení. Po vyřízení stížnosti příslušný odbor nebo adresát celý spis, po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na stížnost, předá fyzicky i prostřednictvím elektronického systému spisové služby odboru MSZ k založení a následné archivaci. V případě, že bude spis veden pouze v digitální podobě, bude předán jen prostřednictvím elektronického systému spisové služby.

Článek 14 - Stížnosti adresované Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje

Stížnosti adresované Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje vyřizuje Krajský úřad Královéhradeckého kraje, není-li v těchto pravidlech stanoveno jinak.

Článek 15 - Stížnosti na odbory a zaměstnance kraje

(1) Stížnosti na vedoucí odborů vyřizuje ředitel krajského úřadu na základě prošetření a návrhu odpovědi odboru MSZ, stížnosti na vedoucího odboru MSZ vyřizuje přímo ředitel krajského úřadu.

(2) Stížnosti směřující na činnost odborů, jednání nebo odborný postup podřízeného zaměstnance řeší vedoucí příslušného odboru.

(3) Za správnost a včasnost vyřizování stížností odpovídají vedoucí věcně příslušných odborů. Stížnost nesmí vyřizovat zaměstnanci, proti kterým stížnost směřuje. Celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na stížnost předá věcně příslušný odbor fyzicky i prostřednictvím elektronického systému spisové služby odboru MSZ k založení a následné archivaci. V případě, že bude spis veden pouze v digitální podobě, předá odbor spis jen prostřednictvím elektronického systému spisové služby.

(4) Stížnosti směřující do činnosti více odborů, na jednání nebo odborný postup podřízeného zaměstnance, vyřizují vedoucí věcně příslušných odborů, kteří předají vypracovanou odpověď k vypravení odboru MSZ.

Článek 16 - Stížnosti směřující do činnosti v působnosti odborů krajského úřadu a na příspěvkové organizace zřizované krajem

(1) Stížnosti směřující do činnosti v působnosti odborů krajského úřadu a na příspěvkové organizace zřizované krajem prošetřuje a vyřizuje věcně příslušný odbor. Celý spis po obdržení dodejky o převzetí odpovědi na stížnost předá věcně příslušný odbor fyzicky i prostřednictvím elektronického systému spisové služby odboru MSZ k založení a následné archivaci. Pokud bude spis veden pouze v digitální podobě, předá odbor spis jen prostřednictvím elektronického systému spisové služby. V případě, že stížnost nespadá do působnosti věcně příslušného odboru, vyřizuje ji odbor MSZ.

(2) Stížnosti směřující do činnosti v působnosti více odborů, vyřizují věcně příslušné odbory, které předají vypracovanou odpověď k vypravení odboru MSZ.

Oddíl 3 Základní pravidla při vyřizování stížností

Článek 17 - Prošetřování a vyřizování stížností

(1) Prošetřování stížností musí být prováděno odpovědně, hospodárně a bez průtahů, přitom musí být prošetřeny všechny části stížnosti. Je-li to účelné, vyzve ten, kdo stížnost prošetřuje stěžovatele, příp. další osoby k ústnímu pojednání nebo místnímu šetření. O ústních jednáních i místních šetřeních se sepíše záznam, který musí obsahovat jména všech zúčastněných, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku o tom, že účastníci jednání byli s obsahem záznamu seznámeni. Záznam podepíší všichni účastníci šetření. Jestliže některý z účastníků odmítne záznam podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, tato skutečnost se s uvedením důvodů v záznamu poznamená.

(2) Požádá-li stěžovatel o utajení své totožnosti, nesmí být žádné údaje umožňující jeho identifikaci sděleny tomu, na koho si stěžuje. Ze stížnosti se pro účely vyjádření a případnou další administrativní manipulaci pořizuje výpis neobsahující údaje o stěžovateli. Pokud stěžovatel požádal o nezveřejnění své totožnosti, ale charakter podání neumožňuje její vyřízení bez uvedení některého z údajů o stěžovateli osobě, je třeba o tom stěžovatele bez zbytečných odkladů písemně vyrozumět. Zároveň je stěžovatel

upozorněn, že ve vyřizování jeho podání se bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.

(3) Pokud je k vyřízení stížnosti vyžadováno stanovisko, jsou vedoucí jednotlivých odborů povinni jej předávat ve stanovených lhůtách, které však nesmí být kratší než 15 dnů. Stanovisko ke stížnosti musí být jednoznačné, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná, nedůvodná či vyřízena jinak. 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.

(4) Pokud budou v průběhu šetření stížnosti vyřizujícím získávány některé podkladové informace telefonicky, je nutné vždy o tom sepsat záznam do spisu. V záznamu musí být zejména uvedeno telefonní číslo, kdy (datum a čas), s kým a v jaké záležitosti byl telefonní hovor veden a jméno, příjmení a podpis zaměstnance, který tento hovor vedl. Záznam je vždy nutné zaevidovat v elektronickém systému spisové služby.

(5) Odpověď na stížnost musí být konkrétní s uvedením zjištění, musí z ní být patrné, zda stížnost je důvodná či nedůvodná, v případě důvodné stížnosti musí být uvedeno, jaká opatření v rámci své působnosti odbor uložil. Odbor je povinen sledovat plnění uložených opatření a předávat je k založení do originálu stížnostního spisu odboru MSZ.

(6) Odbor, popř. vedoucí odboru, který stížnost prošetřuje a vyřizuje, je povinen ve lhůtách dle článku 20 písemně odpovědět stěžovateli.

(7) Stížnost je vyřízena odesláním zprávy o vyřízení stížnosti, tj. odpovědi na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, příp. s uvedením dalších možností řešení, které stěžovatel v příslušné věci může využít.

Článek 18 - Opakované stížnosti

Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří věcně příslušný odbor, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti. V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena žádná nová fakta, jež by bylo nutno prošetřit, bude stížnost bez dalšího prošetření odložena. Informace o odložení se stěžovateli zasílá pouze po první opakované stížnosti. Zaslání této informace zajistí věcně příslušný odbor. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozmívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

Článek 19 - Odložení šetření stížností

Šetření stížnosti bude odloženo, pokud:

- dojde v průběhu prošetřování stížnosti k jejímu zpětvzetí ze strany stěžovatele;
- stěžovatel po výzvě nedoplní stížnost tak, aby měla náležitosti odpovídající ust. § 37 správního řádu;
- bude při prošetřování zjištěno, že záležitostí se zabývají orgány činné v trestním řízení, že ve věci probíhá občanskoprávní řízení nebo správní řízení. Pouze v tomto případě bude stěžovatel o této skutečnosti písemně informován.

Článek 20 - Lhůty pro vyřízení stížností

Stížnost musí být prošetřena a písemně vyřízena nejpozději do 60 dnů ode dne jejího bezvadného doručení, pokud není dále uvedeno jinak. **Den rozhodující pro vyřízení stížnosti je den, ve kterém je vyrozumění o vyřízení stížnosti vypraveno podatelnou krajského úřadu.** V případě, kdy je podatel vyrozuměn o potřebě odstranit nedostatky

podání, běží lhůta až den následující po jejich odstranění. Tato lhůta se prodlužuje na 90 dnů v případě vyřizování stížností adresovaných zastupitelstvu kraje a výborům zastupitelstva kraje. Lhůty lze překročit jen ve výjimečných případech, a to s písemným souhlasem ředitele krajského úřadu. O prodloužení termínu s uvedením důvodů žádá vedoucí odboru, resp. adresát šetřící stížnost (viz příloha č. 5). O důvodech prodloužení termínu a konečném termínu vyřízení stížnosti v případě jeho prodloužení informuje vedoucí příslušného odboru, resp. adresát, neprodleně odbor MSZ. Vyřizující odbor neprodleně sdělí tyto skutečnosti stěžovateli (viz příloha č. 6).

Článek 21 - Společná ustanovení pro vyřizování stížností

(1) Prošetření stížností dle ust. § 175 správního řádu zajišťuje příslušný odbor, přičemž při prošetřování a vyřizování těchto stížností se přiměřeně použijí ustanovení části III. těchto pravidel. Stížnostní spis musí obsahovat stanovení oprávněné úřední osoby (v případě digitálního spisu do něho musí být založen záznam o stanovení oprávněné úřední osoby).

(2) Stejně tak pro podání a podněty občanů se přiměřeně použijí ustanovení části III. těchto pravidel. Podání a podněty si evidují a vyřizují věcně příslušné odbory.

(3) Stěžovatel je oprávněn nahlížet do spisu stížnosti s výjimkou těch částí spisu, které obsahují utajované skutečnosti nebo skutečnosti, na něž se vztahuje zákonem uložená nebo uznaná povinnost mlčenlivosti, nebo které obsahují osobní či citlivé údaje. Analogicky lze aplikovat ust. § 17 a 38 správního řádu.

(4) O závažných stížnostech a o stížnostech obsahujících skutečnosti podléhající oznamovací povinnosti orgánům činným v trestním řízení musí být informován ředitel krajského úřadu a hejtmán kraje, a to prostřednictvím odboru MSZ.

ČÁST IV. PODÁNÍ A PODNĚTY VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV A OCHRÁNCE PRÁV DĚTÍ

Článek 22 - Podání a podněty veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí

(1) Povinnost spolupráce s veřejným ochráncem práv a ochráncem práv dětí při realizaci jeho oprávnění vyplývá ze zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv a o ochránci práv dětí, ve znění pozdějších předpisů.

(2) Centrální evidenci podání veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí vede odbor MSZ v souladu s článkem 3 odst. 5 těchto pravidel.

(3) Stanoviska k jednotlivým podáním či podnětům veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí vypracovávají věcně příslušné odbory, do jejichž působnosti předmět podání či podnětu náleží. Stanovisko následně předloží ke kompletaci a odeslání odpovědi odboru MSZ, který připraví návrh odpovědi pro ředitele krajského úřadu.

(4) Vyzve-li veřejný ochránce práv a ochránce práv dětí krajský úřad, aby se vyjádřil k výsledkům svého šetření o porušení právních předpisů či jiných pochybeních ve spravovaném sektoru, odbor MSZ si vyžádá stanovisko k výsledkům šetření veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí od věcně příslušného odboru a na základě těchto informací vypracuje odbor MSZ návrh odpovědi jménem ředitele krajského úřadu veřejnému ochránci práv a ochránci práv dětí, jaká opatření se k nápravě provedl nebo se provádí.

ČÁST V. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 23 - Souhrnná zpráva o vyřizování stížností a petic

(1) Podle podkladů centrální evidence stížností (včetně stížností dle zákona o svobodném přístupu k informacím) a petic zpracovává odbor MSZ jednou ročně souhrnnou zprávu o vyřizování stížností a petic doručených orgánům Královéhradeckého kraje. Zprávu odbor MSZ předkládá řediteli krajského úřadu k projednání v radě kraje, a to vždy do 31.03. následujícího roku. Kopii zprávy předává po projednání v radě kraje výboru kontrolnímu zastupitelstva kraje.

(2) Odbor zdravotnictví předá odboru MSZ přehled doručených a zaevidovaných stížností dle zákona o zdravotních službách v termínu a struktuře stanové odborem MSZ za účelem zpracování do souhrnné zprávy.

Článek 24 - Společná a závěrečná ustanovení

(1) Všichni jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování petic a stížností, podání a podnětů veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí postupovat tak, aby byla každému zachována jeho lidská důstojnost, současně musí být respektováno právo každého na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života, včetně práva na ochranu osobních údajů před zneužitím.

(2) Odpovědnost za včasné, věcné a správné vyřízení petic, stížností, podání a podnětů veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí má vedoucí příslušného odboru krajského úřadu, resp. adresát, který petici, stížnost, podání či podnět veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí vyřizoval.

(3) V případě potřeby se analogicky použijí příslušná ustanovení správního řádu.

(4) Při vyřizování stížností, petic, podání a podnětů občanů a podání a podnětů veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí se postupuje v souladu se zákonem číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník, zejména ust. § 77 až § 80 (jméno a bydliště člověka), § 81 a násl. (osobnost člověka), tak, aby nebyla dotčena osobnostní práva stěžovatelů ani dalších osob, kterých se stížnost týká. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, je upraveno v právních předpisech o ochraně údajů.

(5) Odbor MSZ kontroluje vyřízení petic a stížností jednotlivými odbory krajského úřadu z hlediska dodržování procesního postupu vyřizování podaných stížností v souladu s těmito pravidly.

(6) Odbor MSZ vede centrální evidenci stížností, petic, podání a podnětů veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí, shromažďuje originály spisů a zajišťuje jejich archivaci. Proto budou písemnosti po jejich vyřízení vždy předány ve fyzické i elektronické podobě prostřednictvím elektronického systému spisové služby odboru MSZ k následné archivaci. V případě, že bude spis veden pouze v digitální podobě, předá odbor spis jen prostřednictvím elektronického systému spisové služby.

(7) Tato pravidla nahrazují pravidla účinná k 15.02.2023.

(8) Tato pravidla byla schválena Radou Královéhradeckého kraje usnesením RK/16/1074/2025 dne 30.06.2025 a nabývají účinnosti dne 01.07.2025.

Petr Koleta
hejtman Královéhradeckého kraje

v z. Ing. Jan Jarolím
1. náměstek hejtmána Královéhradeckého kraje

Přílohy k pravidlům pro přijímání a vyřizování petic a stížností fyzických a právnických osob, podání a podnětů veřejného ochránce práv:

- Příloha č. 1: Vzor vyrozumění o vyřízení stížnosti
- Příloha č. 2: Vzor přešetření způsobu vyřízení stížnosti
- Příloha č. 3: Vzor záznamu o ústním podání stížnosti
- Příloha č. 4: Žádost o pomoc při klíčování podání
- Příloha č. 5: Vzor žádosti pro prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti
- Příloha č. 6: Vzor vyrozumění o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti