



PARDUBICKÝ KRAJ

Směrnice

PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ

VNITŘNÍ NORMA		VN/27/2023		Čj. KrÚ 102031/2023	
Platnost od	18. 12. 2023	Účinnost od	1. 1. 2024	Platnost do	
Závaznost	pro všechny zaměstnance kraje zařazené do Krajského úřadu Pardubického kraje				
Schváleno	usnesením Rady Pardubického kraje R/2034/23				
Zpracoval	Mgr. David Venzara, MPA				
Nabytím účinnosti této normy se ruší			VN/8/2016		
NOVELY NORMY		Číslo novely	Účinnost od		

OBSAH

Čl. 1 Předmět úpravy	3
Čl. 2 Petice	3
Čl. 3 Stížnosti.....	3
Čl. 4 Centrální evidence.....	4
Čl. 5 Postup při přijímání petic	4
Čl. 6 Vyřizování petic	4
Čl. 7 Podání, příjem a evidence stížností	5
Čl. 8 Vyřizování stížností.....	5
Čl. 9 Společné ustanovení ke stížnostem	6
Čl. 10 Šetření veřejného ochránce práv	7
Čl. 11 Přechodná a závěrečná ustanovení.....	7

SEZNAM ZKRATEK

KrÚ Pk	Krajský úřad Pardubického kraje
Pk	Pardubický kraj
RPk	Rada Pardubického kraje
ZPk	Zastupitelstvo Pardubického kraje

Čl. 1

Předmět úpravy

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

(2) 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. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), 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 v souladu se zákonem č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.

(3) Tato pravidla se nevztahují na stížnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o svobodném přístupu k informacím“), které jsou vyřizovány podle vnitřní normy Pravidla pro poskytování informací orgány Pardubického kraje.

Čl. 2

Petice

(1) Petice je písemné podání ve formě žádosti, návrhu nebo stížnosti, již se fyzické osoby a právnické osoby obracejí na orgány Pardubického kraje 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 Pardubickému kraji prostřednictvím datové schránky zakladatele, případně osobně nebo poštou na podatelnu Pardubického kraje.

Čl. 3

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.

(3) Stížnosti ve smyslu ust. § 175 odst. 7 správního řádu jsou žádosti určené Krajskému úřadu Pardubického kraje (dále jen „KrÚ Pk“), aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti podané u příslušného správního orgánu.

(4) Podání je třeba vždy posuzovat podle jeho obsahu bez ohledu na to, jak je stěžovatelem označeno.

Čl. 4

Centrální evidence

Centrální evidence všech petic a stížností podaných orgánům Pardubického kraje, včetně podání a podnětů Veřejného ochránce práv, a to včetně stížností a petic postoupených k prošetření jinými orgány, vede odbor organizační a právní a krajský živnostenský úřad, oddělení legislativní a právní podpory (dále jen „právní oddělení“). Písemnostem jsou přiřazovány skartační znaky dle Spisového řádu Krajského úřadu Pardubického kraje.

Čl. 5

Postup při přijímání petic

(1) Podacím místem pro podání petice je podatelna Krajského úřadu Pardubického kraje na adrese Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, dále elektronická podatelna (posta@pardubickykraj.cz) a datová schránka Pardubického kraje (z28bwu9).

(2) Podatelna předá neprodleně, nejpozději následující pracovní den po doručení, originál petice k zaevidování právnímu oddělení. Pokud je petice podána jiným způsobem a není zaevidována ve spisové službě, zabezpečí zaevidování právní oddělení. Právní oddělení založí spis, přidělí číslo jednací a originál postoupí k vyřízení příslušnému odboru KrÚ Pk, do jehož působnosti předmět petice patří.

(3) Pokud právní oddělení 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 právní oddělení 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 KrÚ Pk jsou předávány těmito odbory neprodleně právnímu oddělení k zaevidování, které následně postupuje dle odstavce 2 tohoto článku.

Čl. 6

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, jejichž obsah směřuje do přenesené působnosti nebo se týká zaměstnanců kraje zařazených do KrÚ Pk, příslušný odbor prošetří a po konzultaci s právním oddělením bez zbytečného prodlení připraví návrh na její vyřízení. Odpověď tomu, kdo petici podal nebo osobě, která zastupuje petiční výbor, podepíše ředitel KrÚ Pk, nebo jím pověřený vedoucí odboru.

(4) Petice adresované hejtmanovi, zastupitelstvu kraje, radě kraje nebo jejich orgánům v samostatné působnosti jsou předány k zaevidování právnímu oddělení. Petici prošetří věcně příslušný odbor a předloží ji k projednání Radě Pardubického kraje (dále jen „RPk“). V případě, že se petice bude týkat působnosti více odborů, předkládá petici k projednání RPk právní oddělení. Odpověď tomu, kdo petici podal nebo osobě, která zastupuje petiční výbor, podepíše hejtman nebo pověřený člen RPk.

(5) RPk může, s ohledem na závažnost podané petice, postoupit její vyřízení Zastupitelstvu Pardubického kraje (dále jen „ZPK“), pokud tím nedojde k překročení lhůty. O této skutečnosti musí být příslušným odborem podatel petice informován. V případě, že petice je adresována ZPK a není tímto orgánem kraje projednána, postupuje příslušný odbor v souladu se směrnicí upravující postup pro nakládání s podněty určenými ZPK.

(6) Odbor, který petici vyřizoval, do spisu zakládá všechny spisové materiály týkající se vyřizované petice, včetně písemné odpovědi po obdržení doručky. Příslušný odbor poté spis vyřídí a předá originál kompletního spisu právnímu oddělení, jak ve fyzické podobě, tak prostřednictvím elektronického systému spisové služby Ginis (nejpozději do 5 dnů od obdržení doručky) k založení a následné archivaci. V případě, že bude spis veden pouze v digitální podobě, předá odbor spis jen prostřednictvím elektronického systému spisové služby. Odpovědnost za předaný spisový materiál nese příslušný odbor.

Čl. 7

Podání, příjem a evidence stížností

(1) Podacím místem pro stížnosti je podatelna Krajského úřadu Pardubického kraje na adrese Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, dále elektronická podatelna (posta@pardubickykraj.cz) a datová schránka Pardubického kraje (z28bwu9).

(2) Stížnost je možné podat rovněž ústně do protokolu, pokud věc nelze vyřídit ihned. Převzetí ústní stížnosti zařizuje příslušný odbor, do jehož působnosti věc náleží, který stížnost následně předá právnímu oddělení k evidenci.

(3) Podatelna předá neprodleně, nejpozději následující pracovní den po doručení, stížnost k zaevidování právnímu oddělení. Právní oddělení stížnost posoudí, zaeviduje a postoupí ji neprodleně k vyřízení v souladu s článkem 8 této směrnice. Právní oddělení může stížnost rozdělit na části dle věcné problematiky a rozdělit je mezi více příslušných odborů dle věcné působnosti. Pokud nelze působnost určit, převezme její vyřízení právní oddělení.

(4) Nepatří-li věc do působnosti Pk, postoupí právní oddělení stížnost orgánu příslušnému k vyřízení a uvědomí o tom toho, kdo stížnost podal.

Čl. 8

Vyřizování stížností

(1) Stížnost týkající se

- a) činnosti některého z odborů KrÚ Pk vyřizuje příslušný odbor. Týká-li se stížnost samostatné působnosti, spolupracuje s gesčním členem RPk; nelze-li příslušný odbor určit, vyřizuje stížnost právní oddělení;
- b) činnosti ředitele KrÚ Pk vyřizuje právní oddělení po konzultaci s hejtmanem;
- d) návrhů a podnětů z oblasti zákonem vymezené působnosti ZPK je vyřizována v souladu s příslušnou vnitřní normou upravující postup pro nakládání s podněty určenými ZPK,

e) výkonu činnosti právnických osob zřizovaných nebo zakládaných Pk a výkonu činnosti zřizovatele a zakladatele právnických osob zřízených či založených Pk vyřizuje ve spolupráci s gesčním radním příslušný odbor plnící zřizovatelské či zakladatelské funkce;

(2) Průběh vyřízení stížnosti musí být zabezpečen tak, aby nedocházelo ke zbytečným průtahům. Při vyřizování musí být zajištěna vzájemná zastupitelnost osob, které se na vyřízení podílí. Vyřizováním podání nesmí být pověřena stejná osoba, která prováděla nebo se podílela na úkonu, vůči němuž stížnost směřuje. Osobám, odpovědným za zpracování podkladů pro vyřízení stížnosti nebo zajišťujícím její vyřízení (příslušný odbor), poskytují odbory KrÚ Pk veškerou potřebnou součinnost.

(3) Stížnost, musí být vyřízena do 30 dnů od doručení, v odůvodněných případech do 60 dnů. Příslušný odbor v této lhůtě zašle stěžovateli sdělení, ve kterém uvede, zda byla stížnost důvodná, důvodná částečně či nedůvodná. Na dodržování lhůt dohlíží právní oddělení.

(4) V případě důvodné či částečně důvodné stížnosti musí být provedena nezbytná opatření k nápravě. Písemný záznam šetření stížnosti včetně provedených opatření je součástí vyřízení stížnosti.

(5) Odbor, který stížnost vyřizoval, do spisu zakládá všechny spisové materiály týkající se vyřizované stížnosti, včetně písemné odpovědi po obdržení doručenky. Příslušný odbor poté spis vyřídí a předá originál kompletního spisu právnímu oddělení, jak ve fyzické podobě, tak prostřednictvím elektronického systému spisové služby Ginis (nejpozději do 5 dnů od obdržení doručenky) k založení a následné archivaci. V případě, že bude spis veden pouze v digitální podobě, předá odbor spis jen prostřednictvím elektronického systému spisové služby. Odpovědnost za předaný spisový materiál nese příslušný odbor.

Čl. 9

Společné ustanovení ke stížnostem

(1) Anonymní stížnosti jsou řešena příslušným odborem, do jehož kompetence věc spadá, případně právním oddělením pouze v případě, že obsahují závažné skutečnosti.

(2) U opakovaných stížností ve stejné věci, která neobsahují žádné nové skutečnosti, lze stěžovatele upozornit, že další podobná podání budou odkládána bez dalšího prošetřování. Tyto opakované stížnosti se následně pouze zakládají k původnímu spisu.

(3) Prošetření stížností dle ust. § 175 správního řádu zajišťuje příslušný odbor, přičemž při prošetřování a vyřizování těchto stížností se přiměřeně použijí ustanovení čl. 8 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).

(3) Vznikne-li při řešení stížnosti podezření ze spáchání trestného činu, postupuje se podle trestního řádu a příslušný odbor neprodleně oznámí věc orgánům činným v trestním řízení.

(4) Pokud stížnost nasvědčuje porušení rozpočtové kázně a výsledek šetření tuto skutečnost potvrdí, postupuje se podle zákona č. 218/2000 Sb., rozpočtová pravidla, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů.

(5) Směřuje-li stížnost proti rozhodnutí přijatému obcí při výkonu samostatné působnosti, kde není zákonem kraji přiznána možnost kontroly či dozoru, postoupí se Ministerstvu vnitra – odboru dozoru a kontroly.

Čl. 10

Šetření veřejného ochránce práv

- (1) Centrálním evidenčním místem oznámených šetření veřejného ochránce práv (dále jen „VOP“) je právní oddělení.
- (2) Podatelna předá neprodleně, nejpozději následující pracovní den po doručení, informace týkající se oznámení šetření VOP k zaevidování právnímu oddělení.
- (3) Právní oddělení určí odbor věcně příslušný k vyřízení věci, případně určí další spolupracující odbory, které mají povinnost poskytnout příslušnému odboru součinnost a informace.
- (4) Příslušný odbor informuje právní oddělení o průběhu šetření VOP a o způsobu a termínech vyřízení. Odpověď VOP podepisuje ředitel KrÚ.
- (5) Odpovědnost za včasné, věcné a správné vyřízení podání a podnětů VOP má vedoucí příslušného odboru.

Čl. 11

Přechodná a závěrečná ustanovení

- (1) Podle podkladů centrální evidence stížností a petic zpracovává právní oddělení jednou ročně souhrnnou zprávu o vyřizování stížností a petic doručených orgánům Pardubického kraje. Zprávu předkládá právní oddělení řediteli krajského úřadu k projednání v radě kraje, a to vždy do 31. 1. následujícího roku.
- (2) Tato vnitřní norma nabývá účinnosti dne 1. 1. 2024.
- (3) V souladu s ustanovením směrnice Vnitřní normy Pardubického kraje je stanovena povinnost zaměstnancům seznámit se s touto vnitřní normou.