

# Směrnice Rady Libereckého kraje č. 1/2017

## Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Podle ustanovení § 59 odst. 1 písm. h) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, stanovuje Rada Libereckého kraje tato pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

### Čl. I. Vymezení pojmů

- 1) **Peticí** je podání, kterým se jednotlivec nebo skupina osob obrací na Liberecký kraj nebo jeho orgány (dále jen „kraj“) ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu. 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, a podle této směrnice.
- 2) **Stížnost** je podání, jímž se občané nebo právnické osoby obracejí na kraj ve věci ochrany svých subjektivních práv nebo právem chráněných zájmů, nebo kterým upozorňují na nesprávné činnosti, jejichž řešení spadá do působnosti kraje. Při vyřizování stížností se postupuje podle této směrnice. Stížnost může být podána i skupinou osob, ale musí určit kontaktní osobu pro doručování písemností.
- 3) Podle této směrnice se nevyřizují stížnosti:
  - a) jejichž vyřízení je upraveno v § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů; a to bez ohledu na to, jak jsou označeny. Tato podání jsou postoupena správnímu odboru krajského úřadu,
  - b) v nichž stěžovatel vyjadřuje svou nespokojenost s rozhodnutím voleného kolektivního orgánu kraje, které je výsledkem hlasování tohoto orgánu; tato podání budou postoupena odboru kancelář hejtmana,
  - c) orgánů veřejné správy nebo soudů obsahující upozornění na nesprávnou činnost jiných orgánů veřejné správy,
  - d) anonymní, tj. stížnosti, které neobsahují dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele

Tyto stížnosti se evidují v Centrálním registru stížností Libereckého kraje. Lhůta pro vyřízení těchto stížností činí 60 dní, s výjimkou stížností anonymních.

- 4) Podle této směrnice se dále nevyřizují:
  - a) stížnosti na postup kraje jako povinného subjektu při vyřizování žádostí o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Tato podání jsou postoupena právnímu odboru krajského úřadu a vyřizují se podle zvláštní organizační směrnice,

- b) stížnosti na postup povinných subjektů při vyřizování žádostí o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, v případech, kde je kraj odvolacím orgánem. Tato podání jsou postoupena správnímu odboru krajského úřadu,
- c) stížnosti podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů, tato podání jsou postoupena odboru zdravotnictví,
- d) stížnosti na postup kraje jako povinného subjektu při vyřizování žádostí o informace podle zákona č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů. Tato podání jsou postoupena odboru životního prostředí a zemědělství krajského úřadu a vyřizují se podle zvláštní organizační směrnice.
- e) podněty na nečinnost správních orgánů, a to bez ohledu na to, jak jsou označeny,
- f) stížnosti postoupené kraji nebo krajskému úřadu pouze na vědomí. Tyto stížnosti předá právní odbor příslušnému odboru, stížnost neeviduje, ani stěžovatele nevyrozumívá. Příslušný odbor může tento podnět využít pro svou další činnost, například pro opatření z moci úřední.

Stížnosti uvedené v tomto odstavci se v Centrálním registru stížností Libereckého kraje neevidují.

## **Čl. II. Petice**

- 1) Petice musí být v souladu se zákonem písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává (dále jen „petent“). Podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat (dále jen „petent“). 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. Petice se podává v originále, příp. v ověřené kopii. Petice, která nebude obsahovat výše uvedené náležitosti nebo bude předložena pouze v neověřené kopii, bude vyřizována podle obsahu buď jako stížnost nebo jako běžné podání.
- 2) Veškeré petice doručené kraji předá podatelna nebo ten, komu byly doručeny, neprodleně na právní odbor, který je pověřen vedením Centrálního registru petic Libereckého kraje.
- 3) Právní odbor petici zaregistruje do Centrálního registru petic Libereckého kraje a založí spis. Zároveň informuje o přijetí petice hejtmána a příslušného člena rady a ředitele.
- 4) Do 5 pracovních dnů ode dne doručení uvědomí právní odbor petenta o přijetí petice.
- 5) Nepatří-li věc do působnosti kraje, postoupí ji právní odbor do 5 pracovních dnů ode dne doručení příslušnému orgánu veřejné správy, který je k vyřízení petice kompetentní. O postoupení vyrozumí právní odbor i petenta.

- 6) Kopii petice předá právní odbor do 2 pracovních dnů ode dne doručení odboru věcně příslušnému dle Organizačního řádu, který petici prošetří a vypracuje v termínu stanoveném právním odborem návrh materiálu pro jednání rady, včetně stanoviska věcně příslušného odboru k obsahu petice a způsobu jejího vyřízení (elektronicky i písemně).
- 7) Týká-li se petice činnosti více odborů, předá právní odbor příslušným odborům kopii petice k prošetření a vyjádření. Odbory ve stanoveném termínu předají právnímu odboru ke konečnému zpracování návrhu materiálu pro jednání rady (elektronicky i písemně).
- 8) Právní odbor vypracuje materiál pro jednání rady s návrhem odpovědi, včetně stanoviska k obsahu petice a způsobu jejího vyřízení.
- 9) Zákonná lhůta pro vyřízení petice činí 30 dnů ode dne jejího doručení.

### **Čl. III. Stížnosti**

- 1) Stížnosti lze podávat:
  - a) **písemně**
    - poštou;
    - osobním doručením do podatelny kraje;
    - v elektronické podobě (emilem na adresu *podatelna@kraj-lbc.cz*) s elektronickým podpisem; nebo pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím dálkopisu, telefaxu nebo emilem bez použití podpisu, v tomto případě je nutné stížnost do 5 dnů doplnit dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
    - datovými schránkami (bez elektronického podpisu)
  - b) **ústně** na věcně příslušném odboru a nelze-li ji ihned vyřídit, bude se stěžovatelem sepsán protokol o ústním podání (vzor protokolu je uveden v příloze č. 1). Protokol podepíše stěžovatel a zaměstnanec, který zápis pořídil.
- 2) Stížnosti nelze podávat telefonicky.
- 3) Veškeré stížnosti doručené kraji předá podatelna nebo zaměstnanec, kterému byly doručeny nebo který sepsal protokol, neprodleně na právní odbor, který je pověřen vedením Centrálního registru stížností Libereckého kraje.
- 4) Právní odbor stížnost zaeviduje do Centrálního registru stížností Libereckého kraje a založí spis. Do 5 pracovních dnů ode dne doručení právní odbor uvědomí stěžovatele o přijetí stížnosti (netýká se stížností podaných ústně do protokolu). Zároveň právní odbor předá kopii stížnosti na sekretariát ředitele.
- 5) Nepatří-li věc do působnosti kraje, postoupí ji právní odbor do 5 pracovních dnů ode dne doručení tomu orgánu veřejné správy, který je příslušný k jejímu vyřízení a vyrozumí o tom stěžovatele.

- 6) Dojde-li právní odbor k závěru, že stížnost je neúplná, vyzve stěžovatele k doplnění podání. Ode dne odeslání výzvy do doby doplnění podání je běh lhůty k vyřízení stížnosti dle odst. 14) přerušen.
- 7) Kopii stížnosti předá právní odbor do 2 pracovních dnů ode dne doručení věcně příslušnému odboru. Odbor stížnost prošetří a vypracuje návrh odpovědi, který ve stanoveném termínu předá interním sdělením (elektronicky i písemně) právnímu odboru. V tomto stanovisku se rovněž uvede, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná (posuzuje se stížnost jako celek nebo její jednotlivé části).
- 8) Týká-li se stížnost činnosti více odborů, předá právní odbor příslušným odborům kopii stížnosti k prošetření. Odbory ve stanoveném termínu předají interním sdělením (elektronicky i písemně) právnímu odboru svá stanoviska. V těchto stanoviscích se rovněž uvede, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná (posuzuje se stížnost jako celek nebo její jednotlivé části).
- 9) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení, postoupí se k prošetření kopie stížnosti bez uvedení jména stěžovatele
- 10) Právní odbor vypracuje odpověď, v níž uvede stanovisko k obsahu stížnosti a způsob jejího vyřízení. Jestliže byla stížnost adresována krajskému úřadu nebo řediteli, podepisuje odpověď ředitel.
- 11) Při vyřizování stížností adresovaných radě se postupuje přiměřeně podle čl. II. Petice.
- 12) Při vyřizování stížností adresovaných zastupitelstvu se postupuje přiměřeně podle čl. II. Petice s výjimkou odst. 8. Právní odbor vypracuje materiál pro jednání zastupitelstva s návrhem odpovědi, včetně stanoviska k obsahu stížnosti a způsob jejího vyřízení.
- 13) O způsobu vyřízení stížností adresovaných hejtmanovi rozhoduje hejtman.
- 14) Lhůta k vyřízení stížnosti činí 30 dnů ode dne doručení.
- 15) V případě, že stížnost nelze pro náročnost vyřídit ve lhůtě uvedené v odst. 14), může být lhůta prodloužena ředitelem na základě písemně odůvodněné žádosti. Žádost předkládá řediteli vedoucí odboru, který stížnost vyřizuje. Pokud stížnost vyřizuje více odborů, žádá o prodloužení lhůty odbor, který tuto prodlouženou lhůtu potřebuje. Prodloužení lhůty oznámí žadatel právnímu odboru, který tuto skutečnost neprodleně oznámí všem zpracovatelům a stěžovateli.
- 16) V případě opakované stížnosti (neobsahuje-li nové skutečnosti) bude stížnost bez dalšího prošetření odložena, o čemž bude stěžovatel písemně vyrozuměn. Při dalším opakování se již stěžovatel vyrozumívat nebude, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.
- 17) Za plnění nápravných opatření přijatých na základě stížnosti odpovídá odbor, který stížnost posuzoval. Odbor podává o stavu plnění uložených opatření v termínech z nich

vyplývajících (včetně návrhu dalšího postupu při jejich neplnění) zprávy právnímu odboru, který je zakládá do spisu.

#### **Čl. IV. Společná ustanovení**

- 1) Veškerý pohyb písemností dle této směrnice musí být evidován dle platného Spisového řádu
- 2) Lhůta pro vyřízení petice nebo stížnosti počíná běžet následující den po dni doručení petice nebo stížnosti kraji. Případně-li poslední den lhůty pro vyřízení petice nebo stížnosti na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta následující pracovní den.
- 3) Právní odbor předkládá 1x ročně (do 28. února) prostřednictvím ředitele formou písemné informace radě zprávu o vyřizování petic a stížností za uplynulý rok.

#### **Čl. V. Účinnost**

- 1) Tato směrnice byla schválena Radou Libereckého kraje dne 7. 3. 2017 usnesením číslo 314/17/RK.
- 2) Tato směrnice ruší Směrnici Rady Libereckého kraje č. 5/2007 – Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností ve znění novelizace.
- 3) Směrnice nabývá účinnosti dnem 1.4.2017.

**Martin Půta**  
hejtman

Příloha č. 1

## Protokol o ústním podání stížnosti

*Údaje o stěžovateli:*

**Jméno a příjmení:**

**Místo pobytu:**

**Předmět podání:**

**Doložené písemnosti:**

**Zápis provedl:**

**Skončeno, přečteno a podepsáno.**

**V Liberci dne ..... v ..... hodin**

.....  
*zapisovatel*

.....  
*stěžovatel*

.....  
*další osoby, které se sepsání  
protokolu zúčastnily*