

Druh vnitřní normy:	Směrnice
Identifikační znak:	SM/07/02/15
Název:	Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností

Vazba na legislativu:	zákon č. 129/2000 Sb., o krajích zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním zákon č. 500/2004 Sb., správní řád zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování
Závazné pro:	Rada Zlínského kraje Zaměstnanci kraje zařazení do krajského úřadu
Související vnitřní normy:	SM/08 – Poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
Klasifikace:	Veřejný
Odpovědná osoba:	Vedoucí odboru Kancelář ředitele
Schváleno:	Rada Zlínského kraje, 1022/R24/15, 7.12.2015
Účinnost od:	1.1.2016
Účinnost do:	Neomezena
Přílohy:	Příloha č. 1 – Záznam o ústním podání – vzor

OBSAH:

Článek 1 Úvodní ustanovení	3
Článek 2 Vymezení pojmů a odpovědností	3
Článek 3 Obecný postup pro vyřizování podání	3
Článek 4 Vyřizování peticí	4
Článek 5 Vyřizování stížností podle § 175 správního řádu	6
Článek 6 Vyřizování stížností podle zákona o krajích	7
Článek 7 Vyřizování stížností podle § 261 daňového řádu	8
Článek 8 Vyřizování stížností proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podle § 93 – 97 zákona o zdravotních službách	8
Článek 9 Vyřizování stížností na možné korupční jednání zaměstnanců kraje nebo členů orgánů kraje	9
Článek 10 Společná ustanovení pro vyřizování stížností	9
Článek 11 Centrální evidence	10
Článek 12 Závěrečná ustanovení	11
Příloha č. 1 – Záznam o ústním podání – vzor	12

V souladu s ustanovením § 59 odst. 1 písmeno h) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, vydává Rada Zlínského kraje tuto s m ě r n i c i :

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Tato směrnice stanoví pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností doručených Zlínskému kraji a jeho orgánům (dále jen „kraj“), uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. g) – l), směřujících do oblastí samostatné či přenesené působnosti kraje.
2. Na přijímání a vyřizování podání doručených kraji a uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) – f) se tato směrnice nevztahuje.
3. Tato směrnice je závazná pro členy orgánů kraje, s výjimkou zastupitelstva, a pro zaměstnance kraje zařazené do Krajského úřadu Zlínského kraje (dále jen „krajský úřad“).
4. Pro organizace zřízené a založené krajem je tato směrnice závazná pouze tehdy, pokud je to v ní výslovně uvedeno.

Článek 2 Vymezení pojmů a odpovědností

1. **Věcně příslušný odbor** je pro účely této směrnice odbor krajského úřadu, kterému bylo podání, jako věcně a místně příslušnému orgánu doručeno, postoupeno nebo předáno k vyřízení. U podání nespádajícího do působnosti kraje lze za věcně příslušný (např. pro účely postoupení podání či informování pisatele) považovat ten odbor krajského úřadu, do jehož věcné příslušnosti by problematika v něm uvedená jinak patřila nebo který k ní má nejbližší.
Věcně příslušný odbor odpovídá za správné vyhodnocení doručeného podání, podřazení podání pod příslušný právní režim jeho vyřizování a náležité vyřízení podání; u podání vyhodnoceného jako petice či stížnost odpovídá za jeho předání k evidenci do centrální evidence.
2. **Oddělení podpory řízení odboru Kancelář ředitele** (dále jen „oddělení podpory řízení“) odpovídá za vedení centrální evidence peticí a stížností.

Článek 3 Obecný postup pro vyřizování podání

1. K nejčastějším typům podání¹ patří zejména:
 - a) **podněty** (podle § 42 zákona č. 500/2004, správní řád, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „správní řád“);
 - b) **podání** (podle § 37 správního řádu);
 - c) **žádosti o poskytnutí ochrany před nečinností orgánů veřejné správy** (podle § 80 správního řádu);
 - d) **žádosti o informace a stížnosti na postup při vyřizování žádostí o informace**² (podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „zákon o svobodném přístupu k informacím“);
 - e) **žádosti o informace o životním prostředí** (podle zákona č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů);
 - f) **podněty k provedení kontroly výkonu samostatné nebo přenesené působnosti územních samosprávných celků** (podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád);

¹ Nikoliv ve smyslu podání dle § 37 správního řádu, ale jako **nadřazený pojem**, pod který je možné zahrnout např. podněty, stížnosti, žádosti o informace apod.

² **Stížnost na postup obecního úřadu** nebo na **postup organizace zřízené nebo založené krajem** při vyřizování žádosti o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, o které rozhoduje věcně příslušný odbor krajského úřadu jako nadřazený orgán, se vyřizuje dle §16a zákona o svobodném přístupu k informacím; stížnost může být evidována podle čl. 11 této směrnice.

Stížnost na postup kraje jako povinného subjektu při vyřizování žádosti o informace vyřizuje věcně příslušný odbor krajského úřadu dle §16a zákona o svobodném přístupu k informacím; stížnost je evidována dle směrnice SM/08 – Poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

- g) **petice** (podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „petiční zákon“);
 - h) **stížnosti** (podle § 175 správního řádu);
 - i) **stížnosti** (podle zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, dále jen „zákon o krajích“);
 - j) **stížnosti** (podle § 261 zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „daňový řád“)
 - k) **stížnosti proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami** (podle § 93 – 97 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „zákon o zdravotních službách“).
 - l) **stížnosti na možné korupční jednání zaměstnanců kraje nebo členů orgánů kraje.**
2. Obecný postup při vyřizování podání:
- a) správné vyhodnocení podání
 - b) podřazení podání pod příslušný právní režim jeho vyřizování
 - c) náležité vyřízení podání.
3. V rámci **vyhodnocení doručeného podání** věcně příslušný odbor nejprve bez zbytečného odkladu posoudí, zda je kompetentní k jeho vyřízení. Pokud shledá, že není k vyřízení příslušný (věcně či místně), podání bezodkladně předá věcně příslušnému odboru nebo postoupí věcně a místně příslušnému orgánu veřejné správy³. O postoupení uvědomí podatele. V případě, že je nepřislušný k vyřízení pouze části podání, předá jinému věcně příslušnému odboru nebo postoupí příslušnému orgánu veřejné správy jen tu část podání, k jejímuž vyřízení není příslušný, a ve zbývající části postupuje podle příslušného právního režimu vyřizování. Podání, k jehož vyřízení není příslušný žádný orgán veřejné správy, odloží, přičemž odložení věci oznámí podateli. Dalším krokem vyhodnocení podání je posouzení obsahových náležitostí podání. Každé podání je posuzováno podle svého skutečného obsahu, bez ohledu na to, jak ho jeho autor označil. Není-li doručené podání úplné, jasné a srozumitelné (např. neobsahuje dostatek údajů k identifikaci podatele⁴, není z něj zřejmé, čeho se týká a čeho se podatel jeho prostřednictvím domáhá), vyzve věcně příslušný odbor podatele k jeho doplnění a stanoví mu k tomu odpovídající lhůtu. Neprovedeli autor podání jeho doplnění, postupuje věcně příslušný odbor podle příslušného právního režimu vyřizování (např. řízení zastaví nebo vyřídí jen tu část podání, která je srozumitelná).
5. Na základě posouzení obsahu věcně příslušný odbor podání **podřadí pod příslušný právní režim jeho vyřizování**⁵, posoudí formální náležitosti podání (tyto náležitosti jsou u jednotlivých typů podání odlišné), a podání **náležitě vyřídí**.
6. Postup věcně příslušného odboru při přijímání a vyřizování peticí a stížností, uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. g) – l) v závislosti na právních režimech jejich vyřizování, je uveden v čl. 4 – 10 této směrnice.

Článek 4 Vyřizování peticí

1. Postup při přijímání a vyřizování peticí se řídí petičním zákonem, a touto směrnicí.
2. **Petice** je písemné podání obsahující žádost, návrh nebo stížnost, jehož prostřednictvím se fyzické a právnické osoby obracejí na orgány kraje ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jejíž řešení spadá do působnosti těchto orgánů.
3. Petici může sestavit každá fyzická i právnická osoba (ta pouze, je-li to v souladu s cíli její činnosti), nebo petiční výbor.

³ Podání se postupuje k vyřízení **příslušnému orgánu** v závislosti na právním režimu jeho vyřizování, o postoupení je podatel informován. **Podání se v rámci krajského úřadu předává** k vyřízení **věcně příslušnému odboru** interním sdělením nebo proti podpisu na kopii, o předání podání uvnitř úřadu se podatel neinformuje.

⁴ Není-li v podání obsaženo dostatek údajů k identifikaci podatele, jde o tzv. **anonymní podání**, se kterým se dále nakládá v závislosti na právním režimu jeho vyřizování.

⁵ Od určení, do jaké působnosti kraje podání směřuje a který právní předpis se na něj použije, závisí postup při jeho vyřizování.

4. Petice musí mít vždy písemnou formu (listinnou nebo elektronickou) a musí být pod ní 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 dané věci zastupovat⁶.
5. V případě, že podpisové archy neobsahují samotný 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.
6. U osob, které petici podepsaly, musí být u jejich podpisu⁷ uvedeno také jejich jméno, příjmení a bydliště.
7. Kraj je povinen petici přijmout. **Podacím místem je podatelna sídla Zlínského kraje**, která petici opatří otiskem podacího razítka s uvedením data doručení/převzetí a po zaevidování v elektronickém systému spisové služby **předá petici na oddělení podpory řízení**. Každý jiný příjemce petice je povinen neprodleně předat její originál na oddělení podpory řízení.
8. Oddělení podpory řízení bez zbytečného odkladu předá originál petice věcně příslušnému odboru se žádostí o vyhodnocení:
 - a) zda věc spadá do působnosti kraje
 - b) zda podání splňuje náležitosti stanovené petičním zákonem
 - c) zda obsah podání spadá do oblasti samostatné či přenesené působnosti kraje.

Věcně příslušný odbor nejpozději **do 5 dnů kalendářních dnů** od doručení obsah **podání posoudí** a výsledek písemně, případně elektronicky, sdělí oddělení podpory řízení.
9. Pokud předmětná věc do působnosti kraje nespadá, věcně příslušný odbor už petici dále neposuzuje a **nejpozději do 5 kalendářních dnů** od doručení postoupí její originál příslušnému orgánu (státnímu orgánu nebo právnické osobě, jíž byla působnost státního orgánu svěřena, anebo územnímu samosprávnému celku), a o postoupení vyrozumí podatele nebo zástupce petičního výboru.
10. Pokud předmětná věc do působnosti kraje spadá a podání náležitosti stanovené petičním zákonem splňuje, pak oddělení podpory řízení **do 7 kalendářních dnů** od doručení petice:
 - a) požádá věcně příslušný odbor o zpracování návrhu odpovědi v předem stanoveném termínu
 - b) potvrdí přijetí petice podateli nebo zástupci petičního výboru a případně také subjektu, jehož prostřednictvím byla petice kraji zaslána (např. starostovi obce)
 - c) elektronicky informuje o doručení petice členy rady, přičemž k elektronické zprávě připojí naskenovanou podobu petice
 - d) zaeviduje petici do centrální evidence peticí.
11. Návrh odpovědi na petici, dodaný věcně příslušným odborem spolu s originálem petice, oddělení podpory řízení předá osobě, která na ni bude odpovídat:
 - a) **na petici adresovanou hejtmanovi, členu rady, zastupitelstvu či radě nebo jen Zlínskému kraji** odpovídá hejtman nebo věcně příslušný člen rady;
To neplatí, pokud petice směřuje do oblasti přenesené působnosti kraje nebo se týká zaměstnanců krajského úřadu, v tom případě se postupuje dle písm. b) tohoto odstavce a na petici odpovídá ředitel úřadu.
 - b) **na petici adresovanou řediteli úřadu, odboru úřadu nebo jen krajskému úřadu** odpovídá ředitel úřadu.
12. Osoba odpovídající na petici:
 - a) **nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení petice zajistí odeslání písemné odpovědi podateli petice nebo zástupci petičního výboru**, přičemž v odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení
 - b) současně zašle kopii odpovědi na petici tomu, jehož prostřednictvím byla petice kraji zaslána (např. starostovi obce)
 - c) a nejpozději **do 7 kalendářních dnů** po odeslání zajistí předání kopie odpovědi na petici oddělení podpory řízení k založení do centrální evidence peticí.

⁶ Osoba starší 18 let.

⁷ Pojmem „podpis“ je pro účely petičního práva myšlen nejen podpis vlastnoruční, ale i elektronický podpis dle zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů.

13. Každá petice v působnosti kraje je předkládána radě v bodu „Různé“. Předložení petice zajišťuje oddělení podpory řízení v takovém termínu, aby petice:
- adresovaná hejtmánovi, členu rady, zastupitelstvu či radě nebo jen Zlínskému kraji** byla předložena radě spolu **s návrhem odpovědi** vypracovaným věcně příslušným odborem ještě před uplynutím zákonné lhůty pro odeslání odpovědi;
To neplatí, pokud petice směřuje do oblasti přenesené působnosti kraje nebo se týká zaměstnanců krajského úřadu, v tom případě je petice předložena radě ředitelem úřadu postupem dle písm. b) tohoto odstavce.
 - adresovaná řediteli úřadu, odboru úřadu nebo jen krajskému úřadu** byla předložena radě spolu **s odpovědí** na petici, odeslanou v zákonné lhůtě ředitelem úřadu.
14. Petice se považuje za vyřízenou dnem, kdy je písemné vyhotovení odpovědi odesláno nebo osobně převzato podatelem petice či zástupcem petičního výboru.
15. V případě, že dle posouzení věcně příslušného odboru předmět petice do působnosti kraje spadá, avšak podání náležitosti stanovené petičním zákonem nesplňuje, podání je dále věcně příslušným odborem vyřizováno **podle obsahu** jako jiné podání.

Článek 5

Vyřizování stížností podle § 175 správního řádu (proti výkonu samostatné i přenesené působnosti kraje)

- Postup při přijímání a vyřizování stížností podle § 175 správního řádu se řídí správním řádem, a touto směrnicí.
- Stížnost podle § 175 správního řádu** je podání, kterým fyzická či právnická osoba upozorňuje na nevhodné chování úřední osoby⁸ nebo si stěžuje na postup orgánů kraje při výkonu působnosti v oblasti veřejné správy, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany⁹.
- Proti výkonu samostatné působnosti kraje lze podat tuto stížnost pouze tehdy, pokud je dána působnost podle správního řádu.
- Stížnost může podat každá fyzická či právnická osoba, nebo více těchto osob, pokud se jich činnost správního orgánu v jednotlivém případě dotýká.
- Stížnost lze ke správnímu orgánu podat:
 - písemně
 - ústně do protokolu
 - elektronicky, podepsanou uznávaným elektronickým podpisem
 - prostřednictvím datové schránky stěžovatele
 - prostřednictvím technických prostředků (např. fax, dálnopis) anebo elektronicky bez uznávaného elektronického podpisu; takto doručená stížnost musí být stěžovatelem do 5 kalendářních dnů doručena také v písemné podobě anebo doplněna ústně do protokolu.
- Stížnost přijímá věcně příslušný odbor.
- Po doručení stížnosti odbor vyhodnotí, **zda je příslušný k vyřízení stížnosti**.
- Pokud odbor, který stížnost obdrží, není věcně příslušný k jejímu vyřízení, bezodkladně stížnost předá věcně příslušnému odboru nebo ji postoupí jinému správnímu orgánu. O postoupení stěžovatele vyrozumí.
- Pokud odbor, který stížnost obdrží, je věcně příslušný k jejímu vyřízení, nejpozději **do 7 kalendářních dnů** ode dne doručení potvrdí stěžovateli její přijetí. To neplatí v případě stížnosti doručené stěžovatelem osobně nebo podané ústně do protokolu, opakované, a u stížnosti doručené prostřednictvím datové schránky stěžovatele či prostřednictvím e-podatelný (pokud je stížnost opatřena uznávaným elektronickým podpisem).
- Následně věcně příslušný odbor **vyhodnotí obsahové a formální náležitosti stížnosti** – na podání stížnosti se obecně vztahují požadavky uvedené v § 37 správního řádu (mělo by z ní být patrné, kdo ji podává, které věci se týká, a co se navrhuje, a měla by obsahovat náležitosti, potřebné k vyřízení).

⁸ § 14 odst. 1 správního řádu.

⁹ Např. možnost podat řádný či mimořádný opravný prostředek proti správnímu rozhodnutí, žádost o uplatnění opatření proti nečinnosti apod.

V případě, že stížnost neobsahuje všechny náležitosti potřebné k jejímu vyřízení, vyzve věcně příslušný odbor stěžovatele k jejímu doplnění. Současně jej poučí, že pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, stížností se dále zabývat nebude.

12. Po vyhodnocení stížnosti věcně příslušný odbor řádně **prošetří všechny skutečnosti** ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, bezprostředně související s obsahem stížnosti, případně stanoviska správních orgánů, kterých se věc týká, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.
13. **Stížnost vyřizuje** věcně příslušný odbor bez zbytečných průtahů, a to **nejpozději do 60 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení krajskému úřadu. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady pro vyřízení. O překročení stanovené lhůty věcně příslušný odbor stěžovatele informuje.
14. O vyřízení stížnosti věcně příslušný odbor stěžovatele písemně vyrozumí. V odeslané odpovědi se věcně příslušný odbor vypořádá se všemi body stížnosti a námitkami stěžovatele; sdělí, jaká šetření provedl, jakými úvahami se při posuzování řídil a o jaké skutečnosti a právní předpisy se opíral. Rovněž uvede, **zda podanou stížnost shledal důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou**, a pokud o to stěžovatel požádal, také jaká opatření k nápravě přijal.
15. Stížnost je považována za vyřízenou dnem, kdy je písemné vyhotovení odpovědi odesláno (předáno k poštovní přepravě, odesláno prostřednictvím datové schránky) nebo osobně převzato stěžovatelem.
16. Má-li stěžovatel za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán¹⁰, aby **přešetřil způsob vyřízení stížnosti**.
17. V případě, že je požadavek na přešetření způsobu vyřízení stížnosti doručen odboru, který stížnost vyřizoval, tento znovu posoudí její obsah po věcné i formální stránce, a také z hlediska nových skutečností. Shledá-li důvod ke změně závěrů, stěžovatele o tom vyrozumí. V opačném případě předá věcně příslušný odbor stížnost k přešetření způsobu vyřízení nadřízenému správnímu orgánu a stěžovatele informuje, že důvody ke změně již učiněných závěrů neshledal.
18. Pokud stěžovatel poté, co stížnost byla nadřízeným správním orgánem prošetřena, a tento orgán výsledky předchozího šetření potvrdil, podá u krajského úřadu **novou stížnost shodného obsahu**, která neobsahuje nové skutečnosti, věcně příslušný odbor stížnost bez dalšího šetření založí.
19. **Anonymní stížnost** se dle obsahu posuzuje jako podnět k výkonu dohledu, dozoru nebo kontroly, či jako podnět ke zlepšení činnosti správního orgánu.
20. Obdrží-li **věcně příslušný odbor, jako nadřízený správní orgán**, nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti správním orgánem nižšího stupně, za použití výše uvedených ustanovení přešetří způsob vyřízení stížnosti. Výsledek svého šetření písemně sdělí stěžovateli, případně dotčenému správnímu orgánu.

Článek 6

Vyřizování stížností podle zákona o krajích

(proti výkonu samostatné působnosti kraje)

1. Postup při přijímání a vyřizování stížností podle zákona o krajích se řídí touto směrnici.
2. **Stížnost proti výkonu samostatné působnosti kraje podle zákona o krajích** je podání fyzických či právnických osob, v jehož rámci si tyto osoby stěžují na chování či projevy orgánů kraje nebo na jinou skutečnost, kterou nelze podřadit pod působnost správního řádu.
3. Stížnost může podat každá fyzická nebo právnická osoba, případně více těchto osob.
4. Kraj je povinen stížnost přijmout.
5. Pro přijímání a vyřizování této stížnosti se **přiměřeně použije** postup uvedený v čl. 5 této směrnice **s následujícími odlišnostmi:**
 - a) **elektronicky podaná stížnost** je akceptována i **bez zaručeného elektronického podpisu**

¹⁰ **Nadřízeným správním orgánem** orgánu kraje se rozumí ve věcech samostatné působnosti Ministerstvo vnitra, ve věcech přenesené působnosti věcně příslušný ústřední správní úřad.

- b) **opakovaná stížnost**, tj. nová stížnost shodného obsahu, která neobsahuje nové skutečnosti a která již byla orgány kraje vyřízena, se znovu neprošetřuje a **je bez dalších opatření založena**
 - c) **anonymní stížnost** je po prošetření obsahu **založena spolu s informací o způsobu prošetření**
 - d) každá stížnost je **vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů** ode dne doručení.
6. Stížnost, výslovně adresovaná zastupitelstvu nebo radě, je předkládána příslušnému orgánu kraje v bodu „Různé“. Předložení stížnosti včetně odpovědi zajišťuje oddělení organizační odboru Kancelář hejtmána.

Článek 7

Vyřizování stížností podle § 261 daňového řádu

1. Postup při přijímání a vyřizování stížností podle § 261 daňového řádu se řídí daňovým řádem, a touto směrnicí.
2. **Stížnost podle § 261 daňového řádu** je podání osob zúčastněných na správě daní, v jehož rámci si tyto osoby stěžují na chování či projevy úřední osoby nebo na nesprávný úřední postup správce daně.
3. Pro přijímání a vyřizování této stížnosti se **přiměřeně použije** postup, uvedený v čl. 5 této směrnice.

Článek 8

Vyřizování stížností proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podle § 93 – 97 zákona o zdravotních službách

1. Postup při přijímání a vyřizování stížností proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami se řídí zákonem o zdravotních službách, a touto směrnicí.
2. **Stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami** je podání učiněné pacientem, zákonným zástupcem nebo opatrovníkem pacienta, osobou blízkou (pokud tak s ohledem na svůj zdravotní stav nemůže pacient učinit sám, nebo pokud pacient zemřel) nebo osobou zmocněnou pacientem, ve kterém tyto osoby vyjadřují svoji nespokojenost se způsobem poskytování zdravotních služeb.
3. Stížnost se nejprve podává poskytovateli¹¹, proti kterému směřuje, a ten je povinen, v souladu s § 93 odst. 3 zákona o zdravotních službách, stížnost vyřídit; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů.
4. V případě, že je stěžovatel se způsobem vyřízení stížnosti poskytovatelem nespokojen, může se obrátit na příslušný správní orgán, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb, tj. odbor zdravotnictví krajského úřadu (dále jen „odbor zdravotnictví“). Ve stížnosti adresované odboru zdravotnictví uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.
5. Pokud odbor zdravotnictví obdrží stížnost, k jejímuž vyřízení není příslušný, stížnost **do 5 pracovních dnů** ode dne doručení věcně příslušnému subjektu postoupí a stěžovatele o postoupení stížnosti informuje. V opačném případě odbor zdravotnictví stěžovateli přijetí stížnosti **do 7 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení potvrdí. Přijetí stížnosti není nutno potvrzovat u stížnosti doručené stěžovatelem osobně nebo podané ústně do protokolu a u stížnosti doručené prostřednictvím datové schránky stěžovatele či prostřednictvím e-podatelný (pokud je stížnost opatřena uznávaným elektronickým podpisem).
6. Odbor zdravotnictví podanou stížnost vyřídí, a to **do 30 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení. Tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 kalendářních dnů.
7. V případě, že jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit **nezávislého odborníka**, odbor zdravotnictví je povinen stížnost vyřídit **do 90 kalendářních dnů** ode dne ustavení tohoto

¹¹ **Poskytovatelem zdravotních služeb** se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle zákona o zdravotních službách.

odborníka. Pokud jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit **nezávislou odbornou komisi**¹², je povinen stížnost vyřídit **do 120 kalendářních dnů** ode dne ustanovení této komise. Obě tyto lhůty může odbor zdravotnictví odůvodněně prodloužit o dalších 60 kalendářních dnů.

8. O prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti a o ustavení nezávislého odborníka či nezávislé odborné komise je odbor zdravotnictví povinen stěžovatele informovat.
9. V odpovědi na stížnost odbor zdravotnictví uvede stanovisko k jejímu obsahu a rovněž **zda podanou stížnost shledal důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou**.
10. Stížnost je považována za vyřízenou dnem, kdy je písemné vyhotovení odpovědi odesláno (předáno k poštovní přepravě, odesláno prostřednictvím datové schránky) nebo osobně převzato stěžovatelem.
11. Odbor zdravotnictví může šetření stížnosti ukončit, jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nezbytné nahlížení do zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi, jehož se stížnost týká, popřípadě pořízení kopie nebo výpisu z této dokumentace, pokud pacient (příp. jeho zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta) s nahlížením nevysslovil souhlas. O ukončení šetření stížnosti odbor zdravotnictví informuje pacienta, stěžovatele (pokud jím není pacient sám) a poskytovatele, proti němuž stížnost směřuje.
12. Jestliže odbor zdravotnictví při šetření stížnosti zjistí porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb nebo jiná pochybení dotýkající se práv a zájmů pacientů, postupuje v souladu s § 96 zákona o zdravotních službách uložením nápravných opatření vůči poskytovateli zdravotních služeb, podáním podnětu příslušnému orgánu¹³ a poskytnutím informace zdravotní pojišťovně, u které byl pacient v době porušení práv a povinností při poskytování zdravotních služeb pojištěn.

Článek 9

Vyřizování stížností na možné korupční jednání zaměstnanců kraje nebo členů orgánů kraje

1. Postup při přijímání a vyřizování stížností na možné korupční jednání zaměstnanců kraje zařazených do krajského úřadu nebo členů orgánů kraje (např. hejtmana, členů zastupitelstva nebo rady) se řídí touto směrnicí.
2. **Stížností na možné korupční jednání** se pro účely této směrnice rozumí podání fyzických i právnických osob, které obsahuje konkrétní podezření z korupčních projevů¹⁴, vyslovená v souvislosti s určitou osobou, konkrétní záležitostí nebo s určitým obdobím.
3. Věcně příslušným odborem je odbor interního auditu a kontroly, s povinností o každé podané stížnosti informovat ředitele úřadu.
4. Pro přijímání a evidenci této stížnosti se **přiměřeně použije** postup, uvedený v čl. 5 a čl. 11 této směrnice, přičemž u stížnosti směřující vůči:
 - a) **zaměstnanci kraje** rozhodne o dalším postupu při jejím vyřizování vedoucí odboru, do něhož je zaměstnanec zařazen
 - b) **vedoucímu zaměstnanci** rozhodne o dalším postupu při jejím vyřizování ředitel úřadu
 - c) **řediteli úřadu** rozhodne o dalším postupu při jejím vyřizování hejtman
 - d) **hejtmanovi, členu zastupitelstva nebo rady** rozhodne o dalším postupu při jejím vyřizování rada kraje.

Článek 10

Společná ustanovení pro vyřizování stížností

1. Vyřizování **stížností, jejichž předmět spadá do působnosti několika odborů krajského úřadu najednou**, koordinuje oddělení podpory řízení. Věcně příslušné odbory jsou (po prošetření obsahu) povinny v termínech stanovených oddělením podpory řízení dodávat návrhy odpovědí k těm bodům

¹² Při šetření stížnosti, u které byla ustavena nezávislá odborná komise, postupuje odbor zdravotnictví dle ustanovení § 95 zákona o zdravotních službách.

¹³ Např. orgánům činným v trestním řízení, orgánu ochrany veřejného zdraví, příslušné profesní komoře.

¹⁴ Přímé či nepřímé vyžádání, nabídnutí, předání nebo přijetí úplatku či jakékoliv jiné nepřipustné výhody nebo vyhlídky na ně, které narušují řádné plnění jakékoli povinnosti nebo jednání vyžadovaného od příjemce úplatku, nepřipustné výhody nebo vyhlídky na ně.

stížnosti, které se týkají působnosti jejich odboru. Oddělení podpory řízení zkompletuje a formálně překontroluje návrh odpovědi a předloží jej k podpisu a odeslání osobě, která má na stížnost odpovídat.

2. Vyřizování **stížností adresovaných voleným orgánům kraje** (např. hejtmanovi, zastupitelstvu, radě) a **řediteli úřadu** koordinuje oddělení podpory řízení. Věcně příslušné odbory jsou (po prošetření obsahu) povinny dodávat návrhy odpovědi v termínech stanovených oddělením podpory řízení. Oddělení podpory řízení formálně překontroluje návrh odpovědi a předloží jej k podpisu a odeslání osobě, která má na stížnost odpovídat.
3. Na stížnosti odpovídá:
 - a) **na stížnosti adresované hejtmanovi, zastupitelstvu, radě nebo jen Zlínskému kraji** odpovídá hejtman nebo věcně příslušný člen rady;
To neplatí, pokud stížnost směřuje do oblasti přenesené působnosti kraje nebo se týká zaměstnanců krajského úřadu, v tom případě na ni odpovídá ředitel úřadu.
 - b) **na stížnosti adresované řediteli úřadu nebo jen krajskému úřadu** odpovídá ředitel úřadu.
 - c) **na stížnosti adresované odboru krajského úřadu** odpovídá vedoucí věcně příslušného odboru nebo pověřený zaměstnanec.

Osoba, která má na stížnost odpovídat, může podpisem odpovědi pověřit jinou osobu. O této skutečnosti je stěžovatel v odeslané odpovědi informován.

Článek 11 Centrální evidence

1. Centrální evidenci podléhají petice a stížnosti, doručené kraji a uvedené v čl. 3 odst. 1 písm. g) – l).
2. Centrální evidenci vede oddělení podpory řízení. Petice a stížnosti jsou zde evidovány elektronicky, formou tabulky.
3. **Centrální evidence peticí** obsahuje zejména:
 - a) evidenční číslo petice
 - b) datum přijetí petice
 - c) jméno, příjmení a adresu místa trvalého pobytu podatele (zástupce petičního výboru) nebo adresu pro doručování, případně název a sídlo
 - d) předmět petice
 - e) vyřizující odbor
 - f) datum vyrozumění podatele (zástupce petičního výboru) o způsobu vyřízení petice.¹⁵
4. **Centrální evidence stížností** obsahuje zejména:
 - a) evidenční číslo stížnosti
 - b) datum přijetí stížnosti
 - c) jméno, příjmení a adresu místa trvalého pobytu stěžovatele nebo adresu pro doručování, případně název a sídlo
 - d) předmět stížnosti
 - e) vyřizující odbor
 - f) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti¹⁶
 - g) vyhodnocení důvodnosti stížnosti.
5. Předávání podkladů do centrální evidence:
 - a) **Bezodkladně po doručení** předá každý příjemce **originál podání, označeného jako petice**, na oddělení podpory řízení.
Nejpozději **do 7 kalendářních dnů** po odeslání zajistí osoba, která na petici odpovídala, předání **kopie odpovědi na petici** na oddělení podpory řízení.
 - b) Nejpozději **do 7 kalendářních dnů** po doručení stížnosti předá věcně příslušný odbor **kopii stížnosti** na oddělení podpory řízení.

¹⁵ Za účelem stanovení přesného data vyřízení petice **je nezbytné označit kopii odpovědi** předanou k evidenci textem „Odesláno dne ...“ nebo „Osobně převzal dne ...“.

¹⁶ Za účelem stanovení přesného data vyřízení stížnosti **je nezbytné označit kopii odpovědi** předanou k evidenci textem „Odesláno dne ...“ nebo „Osobně převzal dne ...“.

Nejpozději **do 7 kalendářních dnů** po odeslání odpovědi zajistí osoba, která na stížnost odpovídala, předání **kopie odpovědi na stížnost** na oddělení podpory řízení.

Pokud z textu odeslané odpovědi není jednoznačně zřejmé, zda byla stížnost vyhodnocena jako důvodná, částečně důvodná či nedůvodná, předá věcně příslušný odbor tuto informaci oddělení podpory řízení samostatně (písemnou formou, elektronicky postačí).

6. Centrální evidence, včetně spisového materiálu vedeného oddělením podpory řízení dle tohoto článku, je neveřejná.
7. Vždy k 28.2. zpracuje oddělení podpory řízení přehled o počtu stížností doručených kraji za předchozí kalendářní rok, obsahující zejména základní statistické informace, a prostřednictvím ředitele úřadu jej předloží radě kraje na vědomí.

Článek 12 Závěrečná ustanovení

1. Ruší se směrnice SM/07/01/11, schválená Radou Zlínského kraje dne 9.3.2009.
2. Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1.1.2016.

MVDr. Stanislav Mišák v. r.
hejtman

Ing. Jaroslav Drozd v. r.
statutární náměstek hejtmana

Příloha č. 1 – Záznam o ústním podání – vzor



Odbor *doplnit název odboru*
oddělení *doplnit název oddělení*

datum
 x.x.20xx

Záznam o ústním podání

Dne x.x.20xx v xx:xx hodin se dostavil/la na odděleníodboru Krajského úřadu Zlínského kraje pan/paní*jméno a příjmení*....., narozen/na bytem, a uvedl/la:

(vlastní obsah podání)

Po přečtení souhlasí:

.....
jméno a příjmení podatele

Jednání bylo ukončeno v xx:xx hodin, jedna kopie záznamu byla předána podateli.

Záznam sepsal:

.....
jméno, příjmení a funkce zaměstnance

Změnový list k vnitřní normě – Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností

Změna č. 1	
Identifikační znak:	SM/07/02/15
Účinnost od:	1.1.2016
Předmět změny:*)	„V celém rozsahu“
Změna č. 2	
Identifikační znak:	
Účinnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č. 3	
Identifikační znak:	
Účinnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č. 4	
Identifikační znak:	
Účinnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č. 5	
Identifikační znak:	
Účinnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č. 6	
Identifikační znak:	
Účinnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č. 7	
Identifikační znak:	
Účinnost od:	
Předmět změny:*)	

*) Předmětem změny se rozumí, v čem nastala úprava (článek, odstavec + stručný popis změny). Při rozsáhlejších úpravách textu (v počtu 5 a více) je možno uvést: „V celém rozsahu“.