

JIHOČESKÝ KRAJ



SMĚRNICE

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ

Číslo předpisu	SM/4/RK
Číslo změny	5
Platnost poslední verze	1. 2. 2025
Účinnost poslední verze	1. 2. 2025
Rozsah působnosti	Krajský úřad Jihočeského kraje
Zrušuje	SM/4/RK – změna č. 4
Vypracoval	KRED
Za aktualizaci odpovídá	vedoucí KRED
Schválil	Rada JČK usnesením č. 45/2025/RK-5
Vydáno	Intranet – rubrika „Vnitřní předpisy KÚ“

Změnový list ke směrnici: SM/4/RK

Změna č.	Původní vydání
Platnost od:	27. 3. 2021
Předmět změny:*)	
Změna č.	1
Platnost od:	1. 1. 2006
Předmět změny:*)	v celém rozsahu
Změna č.	2
Platnost od:	7. 3. 2006
Předmět změny:*)	v celém rozsahu
Změna č.	3
Platnost od:	21. 7. 2009
Předmět změny:*)	upraven postup při vyřizování stížností na hospodaření obcí
Změna č.	4
Platnost od:	1. 11. 2010
Předmět změny:*)	upraven text v celém rozsahu; nově vloženo ustanovení o elektronickém rejstříku evidence a vyřizování petic a stížností vedeném na intranetu KÚ – Chráněná oblast v rubrice vnitřní dokumenty KÚ
Změna č.	5
Platnost od:	1. 2. 2025
Předmět změny:*)	v celém rozsahu
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	

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

Obsah

Část I	4
Předmět úpravy.....	4
Článek 1	4
Část II	4
Definice petice a stížnosti.....	4
Článek 2	4
Petice	4
Článek 3	4
Stížnost	4
Článek 4	5
Centrální evidence	5
Část III.....	5
Přijímání a vyřizování petic a stížností	5
Článek 5	5
Postup při přijímání petic a stížností.....	5
Článek 6	6
Vyřizování petic	6
Článek 7	6
Vyřizování stížností	6
Část IV	6
Společná ustanovení ke stížnostem.....	6
Článek 8	6
Článek 9	8
Závěrečná ustanovení	8

Část I

Předmět úpravy

Článek 1

- (1) V souladu s ustanovením § 59 odst. 1 písm. h) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, Rada Jihočeského kraje stanoví Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dále jen pravidla) doručených orgánům Jihočeského kraje (dále též jen „kraj“).
- (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 (dále jen zákon o právu petičním či petiční zákon), se zákonem č. 129/2000 Sb., o krajích, (dále jen „zákon o krajích“), zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „správní řád“).
- (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 Směrnice k poskytování informací podle zákona o svobodném přístupu k informacím, č. SM/10/RK.

Část II

Definice petice a stížnosti

Článek 2

Petice

- (1) Petice je písemné podání ve formě žádosti, návrhu nebo stížnosti, jímž se fyzické osoby a právnické osoby obracejí na státní orgány 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, bydliště (§ 5, odst. 1 petičního zákona) a podpis (§ 37, odst. 2 správního řádu) 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 Jihočeskému kraji prostřednictvím datové schránky zakladatele, případně osobně nebo poštou na podatelnu Jihočeského kraje.

Článek 3

Stížnost

- (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 Jihočeského kraje (dále jen „krajský úřad“), aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti podané u příslušného podřízeného správního orgánu.

- (4) Podle §§ 93 – 97 zákona o zdravotních službách vyřizuje správní orgán stížnosti proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami, a to způsobem a ve lhůtách tímto zákonem stanovenými.
- (5) Podání je třeba vždy posuzovat podle jeho obsahu bez ohledu na to, jak je stěžovatelem označeno. Stížnosti dle § 175 správního řádu musí obsahovat podstatné náležitosti ve smyslu § 37, odst. 2 správního řádu.

Článek 4 Centrální evidence

- (1) Centrální evidenci všech petic a stížností i ostatních podání takto označených, podaných orgánům Jihočeského kraje a jeho krajskému úřadu, a to včetně podání postoupených k prošetření jinými orgány, vede pověřený úředník odboru kancelář ředitele (dále jen „KRED“).

Část III Přijímání a vyřizování petic a stížností

Článek 5 Postup při přijímání petic a stížností

- (1) Podacím místem pro podání petice nebo stížnosti je podatelna Krajského úřadu Jihočeského kraje na adrese U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, dále elektronická podatelna (posta@kraj-jihocesky.cz) a datová schránka Jihočeského kraje (kdib3rr).
- (2) Podatelna předá neprodleně originál petice nebo stížnosti k zaevidování KRED, který je posoudí po obsahové stránce a po zaevidování originál postoupí k vyřízení příslušnému odboru krajského úřadu, do jehož působnosti předmět petice či stížnosti patří, v souladu s článkem 7 této směrnice.
- (3) Pokud KRED 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 KRED nejdříve postoupit v nástroji ePetice (na základě tohoto kroku dostane zakladatel petice notifikaci o postoupení petice) a následně i prostřednictvím spisové služby.
- (4) Stížnost je možné podat rovněž ústně do protokolu, pokud věc nelze vyřídit ihned. Převzetí ústní stížnosti zařizuje příslušný odbor, do jehož působnosti věc náleží, elektronickou kopii protokolu následně předá KRED k evidenci. Protokol může být sepsán též přímo KRED.
- (5) Nepatří-li věcně stížnost do působnosti krajského úřadu, postoupí ji KRED (případně věcně příslušný odbor) orgánu příslušnému k vyřízení a uvědomí o tom toho, kdo stížnost podal.
- (6) Kopii petic a stížností doručených přímo jednotlivým věcně příslušným odborům krajského úřadu jsou průběžně předávány těmito odbory KRED k zaevidování, a to výhradně elektronicky prostřednictvím přílohy e-mailu.
- (7) Odbor, který petici nebo stížnost vyřizoval, do spisu zakládá všechny spisové materiály týkající se vyřizované petice, včetně písemné odpovědi po obdržení doručky. Spis může být veden pouze elektronicky v systému spisové služby.

Článek 6 Vyřizování petic

- (1) Petice, jejichž obsah směřuje do přenesené působnosti nebo se týká zaměstnanců kraje zařazených do krajského úřadu, příslušný odbor prošetří a bez zbytečného prodlení připraví návrh na její vyřízení. Odpověď je ve lhůtě 30 dnů odeslána tomu, kdo petici podal nebo osobě, která zastupuje petiční výbor a podepisuje ji ředitel krajského úřadu, nebo jím pověřený vedoucí odboru. Na kladné posouzení požadavků uvedených v petici není právní nárok.
- (2) Petice adresované hejtmanovi, zastupitelstvu kraje, radě kraje nebo jejich orgánům v samostatné působnosti jsou předány k zaevidování KRED elektronicky prostřednictvím přílohy e-mailu. Pokud se podatel odvolává na petiční zákon, v rámci principu dobré správy ho kraj do 30 dnů informuje, že petice bude vyřízena ve lhůtě dle zákona o krajích. Petici prošetří věcně příslušný odbor a předloží ji v souladu s § 12 odst. 2 písm. d) nebo e) zákona o krajích k projednání Radě Jihočeského kraje (dále jen rada), případně Zastupitelstvu Jihočeského kraje (dále jen zastupitelstvo). V případě, že se petice bude týkat působnosti více odborů, ředitel krajského úřadu rozhodne, který odbor předloží petici k projednání. Odpověď tomu, kdo petici podal nebo osobě, která zastupuje petiční výbor, podepisuje hejtman nebo pověřený člen rady.

Článek 7 Vyřizování stížností

- (1) Stížnost týkající se činnosti
 - a) některého z odborů krajského úřadu a jeho zaměstnanců vyřizuje vedoucí příslušného odboru. Týká-li se stížnost samostatné působnosti kraje, spolupracuje s gesčním členem rady, nelze-li příslušný odbor určit, vyřizuje stížnost KRED;
 - b) ředitele krajského úřadu vyřizuje KRED po konzultaci s hejtmanem;
 - c) vedoucího odboru krajského úřadu vyřizuje KRED a podepisuje ředitel krajského úřadu;
 - d) právnických osob zřízených nebo zakládaných krajem a výkonu činnosti zřizovatele a zakladatele právnických osob zřízených či založených krajem vyřizuje ve spolupráci s gesčním radním příslušný odbor plnící zřizovatelské či zakladatelské funkce;
 - e) obecních a městských úřadů vyřizuje věcně příslušný odbor krajského úřadu, nelze-li příslušný odbor určit, vyřizuje stížnost KRED.
- (2) Průběh vyřízení stížnosti musí být zabezpečen tak, aby nedocházelo ke zbytečným průtahům. 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 krajského úřadu veškerou potřebnou součinnost.
- (3) KRED může stížnost rozdělit na části dle věcné problematiky a rozdělit je mezi více příslušných odborů dle věcné působnosti k přímému vyřízení, nebo určit odbor odpovědný za souhrnné vyřízení stížnosti, jemuž ostatní zainteresované odbory připraví dílčí vyjádření, případně požádat příslušné odbory o vyjádření k věcem v jejich působnosti a na základě vyjádření odborů zajistí souhrnné vyřízení (tj. zaslání odpovědi). Podklady jsou zasílány elektronicky prostřednictvím e-mailu.

Část IV Společná ustanovení ke stížnostem

Článek 8

- (1) Stížnost (s výjimkou stížností dle zákona o zdravotních službách) musí být vyřízena do 60 dnů od doručení. Lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech se souhlasem ředitele krajského úřadu. O prodloužení lhůty žádá e-mailem pověřený úředník KRED na základě zdůvodněného

podnětu úředníka odboru, který podání vyřizuje. Odbor, který přímo vyřizuje stížnost, informuje o prodloužení lhůty stěžovatele.

- (2) Příslušný odbor v této lhůtě zašle stěžovateli sdělení, ve kterém uvede, zda byla stížnost důvodná, důvodná částečně či nedůvodná.
- (3) 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.
- (4) Anonymní stížnosti jsou řešeny příslušným odborem, do jehož kompetence věc spadá (případně KRED), pouze v případě, že obsahují závažné skutečnosti.
- (5) 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.
- (6) Prošetření stížností dle ust. § 175 správního řádu na činnost krajského úřadu jako správního orgánu 1. stupně zajišťuje věcně příslušný odbor, přičemž při prošetřování a vyřizování těchto stížností se přiměřeně použijí ustanovení čl. 7 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).
- (7) V případě žádosti stěžovatele krajskému úřadu dle § 175, odstavec 7 správního řádu o přešetření způsobu vyřízení stížnosti správním orgánem prvního stupně není lhůta k vyřízení stanovena zákonem, lhůta 60 dnů stanovena pro správní orgán prvního stupně se užije přiměřeně. Stížnost na přešetření způsobu vyřízení stížnosti nadřízeným orgánem není přípustná, vyřizování stížnosti je zásadně dvojinstanční. První instanci představuje právě postup podle § 175 odst. 4, kdy se stížností zabývá ten správní orgán, který vede správní řízení (obecní nebo městský úřad). Druhou instanci pak představuje postup podle ustanovení § 175 odst. 7 správního řádu, kdy krajský úřad na požádání stěžovatele přešetří způsob vyřízení stížnosti podřízeným správním orgánem. Stížností se nezabývá ani nadřízený správní orgán (např. ministerstvo), který není příslušný k postupu podle § 175 odst. 4 ani k postupu podle § 175 odst. 7 správního řádu, pokud má stížnost stejný obsah jako v předchozích dvou stupních.
- (8) Za dodržení lhůt stanovených k vyřízení podání odpovídají vedoucí odborů a jejich dodržování průběžně sleduje pověřený úředník KRED.
- (9) Vedoucí odboru, kterému bylo podání postoupeno, podepisuje odpověď stěžovateli a je povinen ji vypravit ve výše uvedené lhůtě. Odpovědi na stížnosti adresované hejtmanovi, které byly předány k vyřízení krajskému úřadu, podepisuje jeho ředitel, stejně jako odpovědi na stížnosti zaslané přímo řediteli, či stížnosti svým obsahem přesahující rámec jednoho odboru, vyřizované KRED jako gesčním odborem. Pověřený úředník dostane pro evidenci prostou kopii odeslaného dopisu, a to výhradně elektronicky prostřednictvím přílohy e-mailu.
- (10) 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.
- (11) V případě, že stížnost obsahuje podezření na nesprávné hospodaření územního celku či nesoulad jeho hospodaření s právními předpisy a přezkoumání hospodaření provádí krajský úřad, postoupí pověřený úředník podání odboru ekonomického jako podnět k případnému využití v rámci přezkoumání hospodaření a stěžovatele o této skutečnosti informuje.
- (12) Směřuje-li stížnost proti rozhodnutí přijatému obcí při výkonu samostatné působnosti, kde není zákonem kraji přiznána možnost kontroly či dozoru, postoupí se stížnost Ministerstvu vnitra – odboru dozoru a kontroly.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

- (1) Podle podkladů centrální evidence stížností a petic zpracovává KRED jednou ročně souhrnnou zprávu o vyřizování stížností a petic doručených orgánům Jihočeského kraje, která je uložena u KRED a je členům zastupitelstva kraje na vyžádání dle příslušných ustanovení zákona o krajích.
- (2) Směrnice SM/4/RK je účinná dnem 1. 2. 2025.

MUDr. Martin Kuba
hejtman

JUDr. Lukáš Glaser, LL.M.
ředitel krajského úřadu