

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

I.

Obecná ustanovení

1. Z podání petic a stížností musí být patrné, kdo je činí, které věci se týkají a co se navrhuje.
2. Vůči tomu, kdo si podá stížnost nebo petici, nesmí být činěny žádné zákroky.
3. Vyřizování petic a stížností musí být rychlé, odpovědné a hospodárné.

II.

Petice

Přijímání a vyřizování petic

1. Petice musí splňovat podmínky stanovené v zákoně č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Musí být písemná 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 výborů a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v uvedené věci zastupovat. Pokud podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice má být podpisy podpořena.
2. Petice přijímají podatelny HZS Karlovarského kraje, Závodní 205, 360 06 Karlovy Vary, Územního odboru Sokolov, Petra Chelčického 1560, 356 01 Sokolov a Územního odboru Cheb, 17. listopadu 30, 350 02 Cheb po celou pracovní dobu pro veřejnost. Petice lze na uvedené adresy zaslat také prostřednictvím provozovatele poštovní licence. Příjem petice potvrdí pověřený pracovník HZS Karlovarského kraje označením předávaného dokumentu razítkem s čj. a datem převzetí, předávajícímu vyhotoví kopii. Příjem petice zaslané poštou potvrdí pověřený pracovník HZS Karlovarského kraje tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru do 5 dnů od data doručení. Petice přijatá Územním odborem bude neprodleně odeslána k zaevidování kanceláři krajského ředitele na ředitelství HZS Karlovarského kraje. O vyřízení petice rozhoduje vždy ředitel HZS Karlovarského kraje.
3. Nepatří-li věc, jíž se petice domáhá, do působnosti HZS Karlovarského kraje, postoupí HZS Karlovarského kraje petici do 5 dnů od data doručení příslušnému orgánu a odesílatele, případně doručitele o tom vyrozumí.
4. K vyřízení a odpovědi na petici je stanovena zákonná lhůta 30 dnů. V odpovědi musí být uvedeno stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení. Odpověď se zašle tomu, kdo ji podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru.

III.

Stížnosti

1. Stížností se rozumí podání, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup HZS Karlovarského kraje jako správního orgánu.
2. Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen "stěžovatelé") mají podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen SŘ) právo obracet se na HZS Karlovarského kraje se stížnostmi proti nevhodnému

chování úředních osob nebo postupu HZS Karlovarského kraje, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany. V případě stížnosti podané skupinou osob budou podle § 154 SŘ platit ustanovení o zastoupení (o společném zmocněnci a společném zástupci).

3. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
4. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil.
5. Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání (viz § 37 SŘ), umožňující její vyřízení, pomůže HZS Karlovarského kraje stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu. Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.
6. Stížnosti v písemné i ústní podobě přijímají podatelny HZS Karlovarského kraje, Závodní 205, 360 06 Karlovy Vary, Územního odboru Sokolov, Petra Chelčického 1560, 356 01 Sokolov a Územního odboru Cheb, 17. listopadu 30, 350 02 Cheb po celou pracovní dobu pro veřejnost. Písemnou stížnost lze na uvedené adresy zaslat také prostřednictvím držitele poštovní licence. Je-li podána ústní stížnost, je pověřený pracovník HZS Karlovarského kraje povinen sepsat se stěžovatelem protokol. V protokolu se uvádí, kdo stížnost podává, kdo sepisuje protokol, datum sepsání protokolu a obsah stížnosti. Pod protokol se uvádějí podpisy stěžovatele a vyhotovitele protokolu. Stížnost přijatá Územním odborem bude neprodleně odeslána k zaevidování kanceláři krajského ředitele na ředitelství HZS Karlovarského kraje. O vyřízení stížnosti rozhoduje vždy ředitel HZS Karlovarského kraje.
7. Stížnost nebo její část postoupí HZS Karlovarského kraje bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud není k vyřízení příslušný. O postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele.
8. Opakuje-li stěžovatel stížnost, HZS Karlovarského kraje posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.
9. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
10. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je HZS Karlovarského kraje povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě bude vyrozuměn stěžovatel a zároveň se učiní záznam do spisu.
11. Má-li stěžovatel za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán (MV - Generální ředitelství HZS ČR), aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
12. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.