

Popis postupu při podávání stížností

1. Co je považováno za stížnost:	Za stížnost se dle Čl. 1 odst. 3 Směrnice č. 1/2016 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností považuje: a) písemné nebo ústní podání podle ustanovení § 175 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, jímž se dotčené osoby obracejí na správní orgán ve věci nevhodného chování úředních osob nebo postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany, b) písemné nebo ústní podání, kterým dotčené osoby upozorňují na jiné nedostatky či závady v činnosti orgánů kraje, nejsou-li upravena jinými právními předpisy.
2. Jakým způsobem může být stížnost podána:	Stížnost může být podána písemně, ústně nebo elektronickou poštou. Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna a odbory krajského úřadu. Podacím místem pro podání ústní stížnosti jsou odbory krajského úřadu. O ústním podání se sepisuje záznam, který podepíše stěžovatel. V případě podání stížností elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, bude odesílatel vyzván, aby podání do pěti dnů od přijetí výzvy potvrdil, popřípadě doplnil písemně nebo ústně do záznamu anebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. Anonymní stížnosti směřující do oblasti výkonu přenesené působnosti jsou považovány za podněty k výkonu služebního či instančního dohledu či dozoru. Anonymní stížnosti směřující do oblasti samostatné působnosti se odloží.
3. Kde, komu a kdy můžete stížnost podat:	Krajský úřad Olomouckého kraje, Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc Úřední hodiny: Pondělí, Středa 8:00 – 17:00 Úterý 8:00 – 15:00 Čtvrtek, Pátek 8:00 – 14:00
4. Jaké jsou lhůty pro vyřízení:	Příjemce stížnosti je povinen věc prošetřit a do 60 dnů podat stěžovateli písemnou zprávu o výsledku šetření stížnosti a o přijatých opatřeních k nápravě. Pokud příjemce zjistí, že věc nepatří do jeho působnosti, postoupí stížnost bezodkladně příslušnému orgánu a uvedomí o tom stěžovatele.
5. Podle kterého právního předpisu se postupuje:	Směrnice č. 1/2016 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností, kterou schválila rada kraje na svém jednání dne 23. 3. 2016 usnesením č. UR/92/57/2016 a která nabyla činnosti dne 1. 4. 2016. Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
6. Jaké jsou opravné prostředky a jak se	Má-li stěžovatel za to, že stížnost podle Čl. 1 odstavce 3 písm. a) Směrnice č. 1/2016 nebyla řádně vyřízena, může požádat

uplatňují:	nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Má-li stěžovatel za to, že stížnost podle Čl. 1 odstavce 3 písm. b) Směrnice č. 1/2016 nebyla řádně vyřízena, je daná věc předána k řešení řediteli krajského úřadu.
8. Za správnost návodu odpovídá útvar:	Krajský úřad Olomouckého kraje, odbor kontroly
9. Za správnost odpovídá:	Mgr. Bc. Zuzana Punčochářová, vedoucí odboru kontroly
10. Revidováno ke dni:	1. 4. 2016