



## Standard 13

### Vyřizování a podávání stížností

---

#### Kritérium 13a

Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.

#### Kritérium 13b

Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

#### Společné cíle kritéria 13a + 13b:

- stížnost je zaměstnanci a pracovištěm vnímána jako podnět pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany,
- pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností.

#### Stížnosti klientů

Každý klient Městského úřadu Kravaře, orgánu sociálně-právní ochrany dětí i další osoby mají možnost podávat stížnosti. V případě, je-li podána stížnost, referenti úseku SPOD se řídí směrnicí č. 41, upravující pravidla pro vyřizování petic a stížností, vydanou Městským úřadem Kravaře (dále jen směrnice).

**Stížnost** je písemné nebo ústní podání, jimž se fyzické, právnické osoby nebo skupiny osob, obracejí na Městský úřad Kravaře ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti města, nebo kterým poukazují na nevhodné chování osob nebo nesprávný postup správního orgánu.

Klienti OSPOD mají právo podat stížnost proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, ve smyslu ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen správní řád) nebo stížnosti, podněty, oznámení či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánu města.



## Standard 13

### Vyřizování a podávání stížností

---

#### **Přístup referentů úseku SPOD ke stížnostem**

Referenti úseku SPOD berou každou stížnost klienta vážně, protože může významným způsobem přispět ke zkvalitnění poskytované služby. Snaží se vcítit do situace klienta a vidět tak stížnost z jeho pohledu. Při vyřizování stížnosti dají dostatek prostoru stěžovateli k vyjádření jeho názoru. Referenti se nevymlouvají na jiné spolupracovníky nebo vyšší místa a nadřízené.

#### **Formy stížnosti**

Klient má možnost podat stížnost:

- písemně
- ústně

#### Písemné podání stížnosti:

- lze doručit na Městský úřad Kravaře, poštou, elektronicky, osobně na podatelnu, osobně vedoucímu odboru sociálních věcí nebo jednotlivým sociálním zaměstnancům SPOD,
- nebo vhodit do uzamykatelné schránky k tomuto účelu určené, umístěné na chodbě odboru sociálních věcí,
- písemné podání anonymní stížnosti bude řešena pouze v případě, bude-li adresná, konkrétní a z obsahu bude možno vyhodnotit, proti čemu směřuje.

#### Ústní podání stížnosti:

- ústní stížnost lze podat na odboru sociálních věcí u vedoucího odboru nebo u jednotlivých sociálních referentů úseku SPOD o čemž příslušný referent o tomto podání sepíše záznam do protokolu,
- ústní podání anonymní stížnosti není možné,
- u telefonicky podané stížnosti, kdy není možné problém vyřídit během hovoru, bude volající vyzván, aby stížnost doručil písemně, nebo se dostavil k sepsání protokolu o podání ústní stížnosti; pokud takto volající neučiní, bude telefonická stížnost považována za bezpředmětnou a nebude vyřízena.

#### **Hromadně podaná stížnost**

Za hromadnou stížnost se považuje stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro doručování písemností.



## Standard 13

### Vyřizování a podávání stížností

---

#### Lhůty pro vyřízení stížností

Stížnosti jsou přijímány referenty povinně. Zpracovatel je povinen její obsah posoudit a do 30 dnů písemně odpovědět tomu, kdo ji podal. Lhůta k vyřízení stížnosti začíná běžet ode dne následujícím po dni doručení.

Je-li stížnost vyřizována dle § 175 správního řádu, musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení.

Jestliže stížnost neobsahuje vyhodnotitelné informace umožňující její vyřízení, je stěžovatel zpracovatelem písemně vyzván k jejímu doplnění, k čemuž mu je stanovena přiměřená lhůta.

#### Postup a zodpovědnost za vyřizování stížností

Stížnosti na OSPOD přijímá vedoucí odboru sociálních věcí nebo jednotliví referenti úseku SPOD.

Stížnost namířenou proti referentovi úseku SPOD posoudí a vyřídí vedoucí odboru sociálních věcí.

Stížnost namířenou proti vedoucímu odboru sociálních věcí nebo vedoucímu odboru sociálních věcí a zároveň referentovi úseku SPOD posoudí a vyřídí tajemník úřadu.

V případě, že klient nebude spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může požádat Krajský úřad Moravskoslezského kraje Ostrava, 28. října 117, 702 18 Ostrava, telefon: 595 622 222 aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Dále je možné využít práva přešetření způsobu vyřízení stížnosti také u dalších nezávislých orgánům jako je např:

- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, telefon: 257 221 142 nebo 777 220 503, info@helcom.cz.



## Standard 13

### Vyřizování a podávání stížností

---

Pro srozumitelnost má OSPOD pro všechny klienty, zpracována zjednodušená pravidla pro podávání stížností a vyřizování, které jsou umístěna na webových stránkách města Kravaře, a v tištěné podobě jsou umístěna na nástěnce určené pro sociálně-právní ochranu dětí. Zjednodušená pravidla v tištěné podobě mají možnost klienti OSPOD získat v kanceláři jednotlivých referentů, kteří jej mají umístěné v kancelářích na klientovi přístupném místě. Zjednodušená pravidla pro podávání stížností viz příloha č. 5 – ke Standardu č. 13.

V chodbě odboru sociálních věcí je umístěna uzamykatelná schránka pro podávání stížností, podnětů návrhů, oznámení a připomínek adresovaných OSPOD. Schránku kontroluje denně vedoucí odboru sociálních věcí, v době její nepřítomnosti pak její zástupce.

Klienti jsou seznámeni s vyřízením anonymních stížností na nástěnce na chodbě.

O přijatých stížnostech referenti úseku SPOD informují vedoucí odboru sociálních věcí nejpozději den po přijetí stížnosti.

Evidence veškerých stížností týkajících se OSPOD je u vedoucí odboru sociálních věcí, která jej vede v elektronické podobě.

#### **Související odkazy ke Standardu 13:**

- směrnice MěÚ Kravaře č. 41 – pravidla pro vyřizování petic a stížností,
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů,
- příloha č. 5 – ke Standardu č. 13 – Zjednodušená pravidla pro podávání stížností