

VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ - standard č. 13

Kritérium 13a

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

Není-li dítě, rodič, jiná osoba odpovědná za výchovu dětí, případně jiná osoba, která učinila oznámení OSPODu ve věci týkající se jeho působnosti /dále jen občan/, spokojen s úředním postupem pracovníka OSPODu nebo s jeho chováním, může podat na chování nebo úřední postup pracovníka OSPODu stížnost. Osoba podávající stížnost je nadále označována jako stěžovatel.

Příklady situací, v nichž lze podat stížnost proti chování pracovníka OSPODu :

- pracovník OSPODu hovoří neslušně, je v podnapilém stavu, vyhazuje občana z prostor úřadu, odmítá s občanem komunikovat, pracovník OSPODu odmítá občanovi sdělovat informace, na které má občan nárok

Příklady situací, v nichž lze podat stížnost proti úřednímu postupu pracovníka OSPODu :

- pracovník OSPODu jedná v rozporu s principy poskytování SPOD /např. neinformuje klienta o možnostech řešení situace; nejedná v nejlepším zájmu dítěte; neposkytuje klientovi poradenství a podporu odpovídající jeho situaci; neinformuje klienta o plánovaných krocích při poskytování SPOD; odpírá klientovi právo nahlédnout do spisové dokumentace .../

Pro vyřizování stížností se použije postup popsáný v ustanovení § 175, zákona č. 500/2004 Sb. správní řád, dále jen SŘ, který je rozveden níže.

O podaných stížnostech je vedena evidence u vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví.

O výsledku prošetření stížnosti a případně přijatých opatřeních bude stěžovatel vyrozuměn, pokud o to výslovně požádá. Proto by měl stěžovatele uvést do stížnosti své jméno, příjmení a adresu, na které přebírá písemnosti. O tomto postupu bude stěžovatel poučen při podání stížnosti v ústní podobě.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu při dalších jednáních s OSPODem.

Stížnost lze podat :

- ústně – takové podání bude zaznamenáno přijímajícím pracovníkem do protokolu /sepsáno/ - § 18, zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, dále jen SŘ,
- písemně – prostřednictvím pošty, podatelny městského úřadu, následně je stížnost předána pracovníkovi kompetentnímu k jejímu projednání
- mailem na mailové adresy pracovníků, případně na mail města Králíky - kraliky@orlicko.cz

Podané stížnosti jsou zaprotokolovány dle pravidel městského úřadu upravujících přijímání písemností /Směrnice upravující Spisovou službu a skartační řád/. Stěžovatel je oprávněn požadovat potvrzení převzetí stížnosti.

Stížnost projednává :

- vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, jde-li o stížnost směřující vůči postupu pracovníka OSPODu
- tajemník městského úřadu, jde-li o stížnost směřující vůči postupu vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví

Pracovníci projednávající stížnost prošetřují skutečnosti uváděné ve stížnosti. Mohou vyzvat stěžovatele k doplnění obsahu stížnosti, případně stěžovatele vyslechnou při osobním jednání, z takového jednání je pořízen protokol. S obsahem stížnosti je seznámen pracovník, vůči němuž stížnost směřuje, tento pracovník se může k obsahu stížnosti vyjádřit. O vyjádření mohou být požádány další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

Při posuzování obsahu stížnosti na úřední postupu je předmětem posouzení stížnosti porovnání skutečného stavu věci se stavem, který upravují právní předpisy.

Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení městskému úřadu. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě informován. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro její vyřízení. O tom, že bude lhůta pro vyřízení stížnosti překročena vyrozumí pracovník projednávající stížnost stěžovatele. Současně stěžovateli sdělí datum, ve kterém předpokládá vyřízení stížnosti. Stížnost projednávající pracovník postupuje při jejím projednávání bez zbytečných průtahů.

Stížnost lze podat i anonymně. Na takto podanou stížnost nemůže být z podstaty stěžovateli odpovězeno. Obsah anonymních stížností je prověřen z hlediska jejich obsahu, vyjadřuje se k němu pracovník, vůči němuž stížnost směřuje.

Výsledkem prošetření stížnosti je písemná zpráva obsahující konstatování, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná či nedůvodná, a to i s uvedením závěrů, pro které tak byla stížnost posouzena.

Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, případně tajemník městského úřadu, učiní bezodkladně opatření nezbytná k nápravě.

Požádal-li o to stěžovatel bude o výsledku prošetření stížnosti a případně přijatých opatřeních informován písemně. Nepožádal-li stěžovatel o sdělení výsledku šetření, bude písemná zpráva o výsledku prošetření stížnosti založena společně se stížností jen u vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví.

Má-li stěžovatel za to, že **stížnost nebyla řádně prošetřena** tím, kdo ji prošetřoval, může požádat jeho nadřízeného, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

O přešetření způsobu vyřízení stížnosti lze požádat :

Tajemníci/tajemníka Městského úřadu Králíky,
Velké náměstí 5
Králíky

Starostku/ starostu města Králíky
Velké náměstí 5
Králíky

Kontakty :
<http://www.kraliky.eu/index.php?navez=organizacni-a-personalni-usporadani-mestskeho-uradu-2&ids=174>

Krajský úřad Pardubického kraje
Komenského nám. 125
532 11 Pardubice
Kontakty : <http://www.pardubickykraj.cz/seznam-pracovniku-osv/c740>

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha
www.mpsv.cz

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz
kontakty : <http://www.ochrance.cz/kontakty/>

OSPOD využívá výstupy z projednávání stížností jako nástroj vedoucí ke zvýšení kvality poskytované SPOD. Se zobecněnými závěry z projednaných stížností jsou seznamováni pracovníci OSPODu MěÚ Králíky.

Kritérium 13b

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

O možnosti podat stížnost proti postupu OSPODu a způsobu vyřizování stížnosti jsou občané informováni prostřednictvím tohoto Standardu, který je dostupný na www.kraliky.eu, dále formou písemných informací zveřejněných v prostorách odboru sociálních věcí a zdravotnictví /nástěnka, stolek s letáky/.

O možnosti podat stížnost jsou informováni klienti OSPODu při jednáních s pracovníky OSPODu.