

13. Podávání a vyřizování stížností

13a

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

Obsah kritéria standardu

Stížnost na činnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) Městského úřadu Tanvald (dále jen „MěÚ Tanvald“) může podat každý občan, v případě, že se cítí poškozen na právech či právem chráněných zájmech svých či dítěte opatřením nebo jednáním odd. SPOD MěÚ Tanvald.

- Stížnost lze podat písemně i ústně
- Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec OSPOD MěÚ Tanvald.

Pravidla pro vyřizování stížností, návrhů, připomínek, petic fyzických a právnických osob s žádostí adresované Městskému úřadu Tanvald, jsou zpracovány dle interního předpisu ze dne 20. 03. 2006. (viz. příloha č. 1 – Směrnice o přijímání a vyřizování petic, stížností, ostatních podáních a podnětu a podání Veřejného ochránce práv)

- Je-li klientem (oznamovatelem) nezletilé dítě, je nutné poučit jej s přihlédnutím k jeho rozumovým schopnostem a s pravidly dále seznámit i jeho zákonného zástupce.
- Každý klient a další osoby mohou podat stížnost na kvalitu nebo postup sociálně-právní ochrany dětí.
- Orgán sociálně - právní ochrany vyřizuje také anonymní podání stížnosti.
- Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to v rámci osobního jednání, způsobem pro klienta srozumitelným.

Při vyřizování stížností se vychází z následujících ustanovení zákonů a vnitřních předpisů:

- příslušná ustanovení zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění
- příslušná ustanovení zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění
- vnitřní předpisy úřadu upravující pravidla pro podávání a vyřizování stížností, petic a podnětů

13. Podávání a vyřizování stížností

13b

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

Obsah kritéria standardu

STÍŽNOST

Stížností se rozumí podání nebo sdělení, ve kterém je vyjádřena nespokojenost klienta nebo jiné osoby s poskytováním SPOD, s postupy odd. SPOD MěÚ Tanvald, s chováním zaměstnance OSPOD MěÚ Tanvald, s nečinností OSPOD MěÚ Tanvald, s porušením standardů kvality v oblasti práv a chráněných zájmů klientů OSPOD MěÚ Tanvald a jiných osob.

Podání stížnosti lze podat:

- ústně
- písemně (jsou přijímány podatelnou a přidělovány jednotlivým sekretariátům, odborům a oddělením podle Spisového a skartačního řádu č. 4/2018, viz. příloha č. 2)
- v elektronické podobě (požaduje se jejich podepsání zaručeným elektronickým podpisem)
 - e-mailem na adresu: meu@tanvald.cz. E-mailem bez použití podpisu, v tomto případě je nutné stížnost do 5 dnů doplnit dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.
 - datovou schránkou: 92zbxu

Stížnost nelze podat telefonicky. Volajícím je po telefonu poskytnuta informace o přípustných způsobech podání žádosti.

STÍŽNOST MŮŽE SMĚŘOVAT PROTI

- nevhodnému chování úředních osob (nezdvořilost, nevstřícnost, tykání),
- porušování Etického kodexu sociálního pracovníka OSPOD MěÚ Tanvald a zásad slušného chování (užívání narážek a vulgarismů, diskriminace, ponižování, ...),
- podjatosti úředních osob (nestranné a nezájaté posuzování záležitosti či účastníků řízení; zaměstnanec OSPOD MěÚ Tanvald je povinen bezodkladně oznámit svému nadřízenému, že se sám cítí v konkrétním případě podjatý – rodinné, sousedské, přátelské vztahy, ...),
- střetu zájmů (střet veřejného zájmu se zájmem osobním, zaměstnanec OSPOD MěÚ Tanvald nesmí upřednostňovat vlastní zájem),

- postupu orgánu SPOD MěÚ Tanvald (nečinnost, špatné postupy orgánu SPOD, ...).

PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTI:

Ústní stížnost:

Ke stížnosti, kterou lze vyřídit ihned při jejím sdělení na místě, je vyhotoven Protokol z jednání, který se založí do spisové dokumentace a kopie záznamu se předá vedoucí oddělení. Kopii Protokolu z jednání obdrží po skončení tohoto jednání každý účastník. Originál je založen u vedoucí oddělení SPOD.

Anonymní stížnost:

V případě, že stěžovatel nechce sdělit svoje jméno a příjmení a další identifikační údaje o své osobě, bude tato skutečnost uvedena v záznamu a nepožaduje se podpis stěžovatele. Anonymní oznámení bude prošetřeno, podněty budou využity pro zkvalitnění sociální práce.

Stížnost formou e-mailu:

Pracovník oddělení s obsahem stížností neprodleně seznámí vedoucí oddělení a dále je postupováno standardním způsobem pro vyřizování stížností. Stížnost je podepsána elektronickým podpisem.

Telefonická stížnost:

Stížnost nelze podat telefonicky. Volajícímu je po telefonu poskytnuta informace o přípustných způsobech podání žádosti.

Podání stížnosti nezletilým dítětem:

Podat stížnost si může i nezletilé dítě, které je s touto možností seznámeno vzhledem k jeho věku a rozumovým možnostem a schopnostem.

Každou stížnost v jakékoliv formě je povinen přijmout každý zaměstnanec a pořídit písemný protokol obsahující jméno a adresu stěžovatele, předmět stížnosti, datum, jméno a funkci zaměstnance pořizujícího záznam.

Opakovaná stížnost

Na stížnost ve věci, která byla opakovaně šetřena a u níž ani opakovaným šetřením nebyly zjištěny nové skutečnosti zakládající důvod pro přijetí nových opatření, nebude brán zřetel, pokud stěžovatel nedoplní podání o nové skutečnosti. Tento postup se sdělí stěžovateli.

LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI:

Lhůta pro vyřízení stížnosti podané dle § 175 správního řádu je nejvýš 60 dnů ode dne převzetí podatelnou nebo ode dne podání ústní stížnosti.

Nenáleží-li vyřízení stížnosti do působnosti oddělení SPOD MěÚ Tanvald nebo jiného oddělení, tak zaměstnanec stížnost bezodkladně postoupí v nejbližší pracovní den poté, kdy se dozvěděl o vlastní nepřislušnosti, maximálně do 5 pracovních dnů dle „Směrnice...“ ze dne 20. 3. 2006, příloha č. 1. O postoupení stížnosti informuje vždy stěžovatele. Pokud se stížnost vztahuje na péči o nezl. dítě, postupuje se **co v nejkratší době od oznámení**.

Po podání stížnosti je zaměstnanec, kterého se stížnost týká, s jejím obsahem vždy seznámen a zároveň má možnost se k této záležitosti vyjádřit. Vedoucí pracovník pak stížnost dle jejího charakteru prověří a zaujme ke stížnosti stanovisko, se kterým stěžovatele seznámí. Pokud je stížnost ze strany stěžovatele oprávněná, jsou přijata nápravná opatření. Stěžovatel je v závěru stížnosti seznámen s tím, kam se může obrátit, pokud není s vyřízením stížnosti spokojený.

Stížnost na zaměstnance vyřizuje přímý nadřízený pracovníka, proti němuž stížnost směřuje. Stížnost na vedoucího vyřizuje vedoucí zaměstnanec úřadu (tajemník).

Stížnost vyřizuje věcně příslušný Odbor, většinou je zodpovědný za vyřešení stížnosti vedoucí, prověří všechny uvedené skutečnosti, případně rozhoduje o podjatosti pracovníka. Pokud je stížnost shledána za důvodnou nebo částečně důvodnou, jsou učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků.

Není-li stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, je možné podat stížnost nadřízenému správnímu orgánu, kterým je Krajský úřad Libereckého kraje nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí.

NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI:

Stížnost musí obsahovat:

- označení odd. SPOD, jemuž je stížnost adresována,
- fyzická osoba uvede jméno, příjmení, bydliště oznamovatele, telefonní či jiný kontakt,

- právnická osoba uvede název, obchodní firmu, IČO nebo obdobný údaj a adresu sídla,
- označení úřadu nebo zaměstnance, vůči němuž stížnost směřuje,
- vyličení podstatných okolností problému,
- čeho se oznamovatel domáhá a co navrhuje,
- kopie dokumentů, které se záležitostí souvisejí a obsahují důležité informace, pokud takové dokumenty oznamovatel má,
- vlastnoruční podpis oznamovatele.

JAK MŮŽE BÝT STÍŽNOST VYŘÍZENA

Byla-li stížnost shledána **důvodnou** nebo **částečně důvodnou**, odd. SPOD MěÚ Tanvald učiní bezodkladně nezbytná opatření k nápravě (oznamovatel musí být vždy vyrozuměn jen o tom, zda byla stížnost shledána důvodnou, o konkrétních přijatých opatřeních k nápravě je informován, jen pokud o to výslovně požádá).

Stížnost **nebyla shledána důvodnou**. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán (Krajský úřad Libereckého kraje), aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Co se nepovažuje za stížnost?

Anonym - není stížnost, ale pouze **podnět** k prověření skutečností. Anonymní stížností je i stížnost“ podaná neoficiálně (bez podpisu, elektronického podpisu a uvedení totožnosti, či bez zapsání do protokolu), je založena do spisu, kterého se týká, a je s nimi naloženo dle uvážení vedoucího sociálního odboru. Mohou být brány jako podněty ke zlepšení poskytování SPOD.

