

Standard 13 - Vyřizování a podávání stížností

Cíl standardu:

informovat klienty OSPOD o možnosti vyjádřit nesouhlas s postupem mimo opravné prostředky upravené správním řádem

13a

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

+

13b

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

Cíle kritérií:

- zajištění ochrany klienta před možným neodborným nebo jinak chybným postupem
- klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování SPO
- pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností
- využití stížnosti jako podnětu pro zvyšování kvality poskytovaných činností

Povinnost vypracovat pravidla pro vyřizování petic a stížností pramení pro pracoviště OSPOD, coby součásti orgánu veřejné správy, ze zákona o obcích. Pravidla pro podávání a vyřizování petic a stížností jsou těmito orgány vydávána také pro účely naplňování § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. MěÚ Dobruška má upravena pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností v **Organizační směrnici OS/27 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností**.

Stížnost lze chápat jako podání, které obsahuje vyjádření nesouhlasu či nespokojenosti s kvalitou výkonu sociálně-právní ochrany, s přístupem či chováním jednotlivých pracovníků SPOD k veřejnosti nebo klientům.

Stížnost může podat každý (fyzická i právnická osoba), kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech.

Možné typy stížností související s výkonem SPOD:

- na pracovní postupy OSPOD (postup pracovníka OSPOD)
- na chování a přístup pracovníka OSPOD
- na vedoucího OSVZ
- na způsob nebo kvalitu poskytování SPOD, na OSPOD jako celek

Pracoviště OSPOD poskytuje sociálně-právní ochranu prostřednictvím svých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, tj. úředních osob. Pro pracoviště OSPOD jsou tedy prioritní pravidla, která řeší podávání a vyřizování stížností z pohledu § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů., jelikož se jedná především o stížnosti proti nevhodnému chování zaměstnanců nebo proti postupu pracoviště jako správního orgánu.

Zmiňovaná pravidla jsou k dispozici:

- Organizační směrnice OS/27 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností, **Článek III – Stížnosti** (viz ManaDesk, u vedoucí OSVZ)
- <http://www.mestodobruska.cz/> - Standard kvality SPOD č. 13 Vyřizování a podávání stížností
- Ve zjednodušené srozumitelné písemné formě u vedoucí OSVZ, v každé kanceláři, na informačních stojanech

Vyřizování stížností se řeší dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a je nutné dodržovat všechny náležitosti v této právní formě uvedené.

Stížnost dle výše uvedeného zákona musí splňovat náležitosti podání dle ust. § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zejména z podání **musí být patrné**:

- kdo je činí, které věci se týká a na co si stěžuje, popř. co navrhuje,
- fyzická osoba uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování podle § 19 odst. 3 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- fyzická osoba u podání souvisejícím s podnikatelskou činností uvede jméno a příjmení, popřípadě dodatek odlišující osobu podnikatele nebo druh podnikání vztahující se k této osobě nebo jí provozovanému druhu podnikání, identifikační číslo osob a adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo jiné zákonem upravené evidenci jako místo podnikání, popřípadě jinou adresu pro doručování,
- právnická osoba uvede v podání svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo osob nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování,
- podání musí obsahovat označení správního orgánu, jemuž je určeno, další náležitosti, které stanoví zákon a podpis osoby, která je činí,
- v případě nejasností komu je stížnost určena rozhodne tajemník, komu bude stížnost přidělena.

Stížnost může podat dotčená osoba, tzn. osoba, jejíž činnost se správního orgánu v jednotlivém případě dotýká pouze u věcně a místně příslušného správního orgánu.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.

Stížnost lze podat **písemně nebo ústně do protokolu, anebo v elektronické podobě** podepsané uznávaným elektronickým podpisem. Za podmínky, že podání je do 5 dnů

potvrzeno, popřípadě doplněno způsobem uvedeným ve větě předchozí, je možno je učinit pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím e-mailu, faxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu.

Podacím místem pro příjem písemných stížností je přednostně **podatelna MěÚ Dobruška**, která ji předá k vyřízení příslušnému odboru (správnímu orgánu), který vede příslušné správní řízení. Každá stížnost je evidována podatelnou MěÚ Dobruška.

Adresa podatelny MěÚ Dobruška:

Nám. F. L. Věka 32

518 01 Dobruška

Email: posta@mestodobruska.cz

Stížnost lze podat i **písemně nebo ústně do protokolu** přímo u oprávněné úřední osoby, která je pověřena vedením příslušného správního řízení, případně u jejího nadřízeného (vedoucího OSVZ nebo tajemníka). Je-li podána ústní stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepiše o ní příjemce stížnosti písemný záznam. Záznam podepíše osoba, která učinila podání a zaměstnanec, který záznam pořídil.

K přijímání a řešení stížností na zaměstnance OSPOD je oprávněna vedoucí OSVZ (případně tajemník MěÚ Dobruška). Pracovník OSPOD, proti kterému je stížnost směřována, je s obsahem stížnosti seznámen a následně je vedoucí OSVZ vyzván, aby se k dané stížnosti vyjádřil. K přijímání a řešení stížností na vedoucí OSVZ je oprávněn tajemník MěÚ Dobruška.

Stížnost dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů je učiněna dnem, kdy došla k věcně a místně příslušnému správnímu orgánu.

Příjemce stížnosti ji nejprve posoudí z hlediska věcné a místní příslušnosti, a to dle obsahu písemnosti (podání) bez ohledu na to, jak je označena.

Vyplývá-li z obsahu stížnosti, že správní orgán, kterému byla stížnost doručena, není místně a věcně příslušný k jejímu vyřízení, postoupí ji bezodkladně příslušnému správnímu orgánu k vyřízení a o postoupení stížnosti informuje stěžovatele.

Nemá-li stížnost předepsané náležitosti (dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů) nebo trpí-li jinými vadami, pomůže správní orgán stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu.

Stížnost dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (§175), ve znění pozdějších předpisů musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyzooměn.

Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je správní orgán (Odbor sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Dobruška – (vedoucí)) povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. Opodstatněnost stížnosti prověřuje vedoucí OSVZ, prošetřuje všechny okolnosti stížnosti, navrhne způsob jejího vyřízení včetně písemné odpovědi stěžovateli. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu, stěžovatel bude vyzooměn o způsobu vyřízení.

Po prošetření stížnosti vypraví určený odbor odpověď stěžovateli na stížnost. O vyřízení stížnosti vyrozumí vhodným způsobem (kopie odpovědi stěžovateli) zároveň tajemníka MěÚ Dobruška. Všechny stížnosti včetně jejich řešení eviduje vedoucí OSVZ.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost podaná u příslušného správního orgánu nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, tj. Krajský úřad Královéhradeckého kraje, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Stížnosti týkající se OSPOD (i anonymní) jsou vzhledem k ochraně zájmů nezletilých dětí přešetřeny vždy.

Anonymní stížnosti či stížnosti podané neoficiálně (bez podpisu, uvedení totožnosti, bez zapsání do protokolu) jsou založeny do příslušných spisů.

Opakované stížnosti, vztahující se k téže záležitosti, které neobsahují žádné nové, podstatné skutečnosti se nevyřizují. Stěžovatel je o tom vyrozuměn do 15 dnů ode dne doručení opakované stížnosti.

Všichni pracovníci OSPOD znají postup při podávání a vyřizování stížností. Jsou povinni podat na dotaz klienta či dalších osob srozumitelným způsobem informace o možných postupech při podání stížnosti. Totéž jsou povinni učinit v situaci, kdy je při jednání s klientem nebo dalšími osobami patrná nespokojenost s postupem pracoviště jako správního orgánu nebo s přístupem či chováním zaměstnance OSPOD.

Zajištění srozumitelnosti pro cílovou skupinu, záleží vždy na schopnosti pracovníků OSPOD objasnit obsah pravidel osobám z cílové skupiny. Je-li klientem nezletilé dítě, je nutné poučit jej s přihlédnutím k jeho rozumovým schopnostem a s pravidly dále seznámit i jeho zákonného zástupce.

Všechny stížnosti a podněty jsou vnímány OSPOD jako cenná informace o kvalitě poskytovaných služeb a jsou chápány jako příležitost ke zlepšení a zdokonalení poskytování SPOD.

Pozice, organizace pro podání stížnosti dle posloupnosti:

Vedoucí OSVZ

Tajemník MěÚ Dobruška

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Další možnosti na koho se se stížností obrátit:

Ombudsman pro lidská práva

Český helsinský výbor

Ústavní soud

Evropský soud pro lidská práva se sídlem ve Štrasburku