

Standard 13 - Vyřizování a podávání stížností

Kritérium 13a a Kritérium 13b

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

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

Stížností se rozumí podání, které poukazuje na nesprávný postup zaměstnanců SPOD nebo na jejich nevhodné chování při výkonu jejich pracovní činnosti. Stížnost se vyřizuje v souladu s interní instrukcí Městského úřadu Hranice QI – 83-01-01 Pravidla pro vyřizování stížností a peticí.

Stížnost může podat kdokoli. Lze ji podat na podatelnu MěÚ Hranice (Pernštejnské náměstí 1, Hranice) nebo vedoucí odboru či přímému nadřízenému zaměstnanci, kterého se obsah stížnosti týká. Stížnost lze podat písemně nebo ústně.

Za písemnou formu se považuje veškerý psaný text, tj. dokumenty:

- zaslané poštou,
- datovou schránkou,
- e-mailem,
- stížnosti napsané písemnou formou předané zaměstnanci OSPOD, jinému úředníkovi či předané na podatelnu úřadu osobně,
- stížnosti napsané písemně, které jsou vhozeny do schránky určené pro připomínky pro vyjádření spokojenosti a nespokojenosti občanů v přízemí sídla MěÚ, Pernštejnské nám. 1, Hranice.

Stížnostmi podanými ústně se rozumí:

- podané ústní formou osobně
- podané ústní formou telefonicky

Stížnost lze v rámci těchto způsobů podat i jako anonymní stížnost. Anonymní stížnost příjemce stížnosti posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší stejně jako ostatní stížnosti, neboť pouhá skutečnost, že podnět byl podán anonymně, není důvodem pro odložení věci, pokud obsahuje skutečnosti odůvodňující zahájení řízení. Za anonymní stížnost se považuje i stížnost podepsaná, pokud neumožňuje doručit stěžovateli odpověď, kdy stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu nebo jinou adresu pro doručování. Tato stížnost bude prošetřena a vyřešena, pouze stěžovatel neobdrží písemnou zprávu o výsledku šetření stížnosti.

K přijímání stížnosti je oprávněn vždy nadřízený pracovník zaměstnance, proti kterému stížnost směřuje. Pokud je stížnost předána přímo zaměstnanci, je tento povinen stížnost předat neprodleně svému přímému nadřízenému.

Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány, a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. Za včasné vyřízení stížnosti je zodpovědný vedoucí odboru.

Postup při evidování stížností podaných písemnou formou:

Za přijímání a řešení stížností je na OSPOD zodpovědný vedoucí odboru, popřípadě jeho zástupce v případě nepřítomnosti vedoucí oddělení. Za stížnosti podané na vedoucí oddělení je zodpovědný vedoucí odboru. Veškeré písemné stížnosti podané na OSPOD jsou tedy předány buďto vedoucí oddělení, jeho zástupci nebo vedoucí odboru. Tito jsou zodpovědní za předání stížnosti zaměstnanci kanceláře starosty, který jej zavede do centrální evidence stížností. Zaměstnanec kanceláře starosty písemně potvrzuje přijetí stížnosti stěžovateli do 10 dnů od jejího přijetí. Každé stížnosti je přidělena karta stížnosti, kterou vyplňuje vedoucí oddělení nebo vedoucí odboru.

Postup při evidování stížností podaných ústně:

Za přijímání a řešení stížnosti je na OSPOD odpovědný vedoucí oddělení, popřípadě jeho zástupce v případě nepřítomnosti vedoucí oddělení. Za stížnosti podané na vedoucí oddělení je zodpovědný vedoucí odboru. Stěžovatel tedy při podání ústní stížnosti jedná s vedoucí oddělení nebo jeho zástupcem, popř. s vedoucí odboru. Při jednání o stížnosti je vytvořen písemný dokument (záznam či protokol). Tento písemný dokument je předán zaměstnanci kanceláře starosty, který jej zavede do centrální evidence stížností. Zaměstnanec kanceláře starosty písemně potvrzuje přijetí stížnosti stěžovateli do 10 dnů od jejího přijetí.

Stížnosti vhozené do schránky:

Za evidenci těchto stížností je zodpovědný tajemník MěÚ Hranice, případně příslušný uvolněný člen zastupitelstva města.

Postup při vyřizování stížností:

Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu. Vedoucí oddělení, jeho zástupce nebo vedoucí odboru bez ohledu na to, zda je podání označeno jako stížnost, v první řadě posuzuje, zda toto není jiným procesním úkonem, zejména podnětem k opatření proti nečinnosti, opravným prostředkem, vyjádřením v rámci probíhajícího správního řízení aj. Osoba zodpovědná za řešení stížnosti prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty bezprostředně se stížností související, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popř. další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Důvodem pro odložení stížnosti bez šetření je pouze situace, kdy stěžovatel na výzvu k doplnění nereaguje.

Seznámení klienta (stěžovatele) s výsledkem vyřízení stížnosti:

OSPOD o vyřízení stížnosti písemně informuje stěžovatele a na žádost zašle stejnopis vyřízení i osobě, proti níž stížnost směřuje. Ve vyrozumění o vyřízení stížnosti se konstatuje, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná či nedůvodná. Součástí vyrozumění je i písemné poučení o možnosti, kam se může stěžovatel obrátit v případě, že není spokojen s vyřešením jeho stížnosti. Jedná se o nadřízený orgán (Krajský úřad Olomouckého kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Jeremenkova 40a, 779 00 Olomouc) nebo veřejného ochránce lidských práv (Veřejný ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno). Za okamžik vyřízení stížnosti se považuje datum předání k doručení. Vyřízení stížnosti se stěžovateli doručuje do vlastních rukou. Anonymnímu stěžovateli není možné výsledek stížnosti sdělit.

Postup pracoviště v případě nespokojenosti klienta s vyřízením jeho stížnosti:

Klient je v rámci vyrozumění o vyřízení stížnosti poučen, že v případě, že je s vyřízením své stížnosti nespokojen, může si podat stížnost nebo se obrátit na nadřízený úřad (Krajský úřad Olomouckého kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí,

Jeremenkova 40a, 709 00 Olomouc) nebo na veřejného ochránce lidských práv (Veřejný ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno).

Postup pracoviště v případě opakovaných stížností:

Opakuje-li se stížnost, je třeba zhodnotit, zda obsahuje nové skutečnosti. Neobsahuje-li, oznámí se stěžovateli, že nebyly shledány důvody pro opakované zabývání se věcí.

Poučení klientů a dalších osob o možnosti podávat stížnost:

Klient je o této možnosti informován na webových stránkách úřadu, informační nástěnce OSPOD, dále je ústně poučen zaměstnancem při jednání, pokud je s klientem sepsován protokol, je toto poučení v písemné podobě součástí protokolu. Je-li klientem dítě, je mu možnost podání stížnosti sdělena přiměřenou formou.