

STANDARD 13

Vyřizování a podávání stížností

13a

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

Cíle kritéria:

- 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
1. Stížnosti jsou vyřizovány v souladu s dokumentem „**Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a peticí statutárního města Ostravy**“ a dále v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., Správní řád, zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.
 2. Každý občan má možnost podat stížnost.
 3. Evidence stížností a ostatních podání je vedena na odboru vnitřních věcí, stížnost lze podat osobně - ústně do protokolu, nebo v písemném vyhotovení na podatelně úřadu, lze ji také poslat poštou, faxem, mailem nebo datovou schránkou. V případě elektronického podání charakteru stížnosti (bez elektronicky zaručeného podpisu s platným certifikátem), je oznamovatel vyzván, aby své podání předložil písemně se svým podpisem.
 4. V případě ústní stížnosti sepíše příslušný zaměstnanec OSPOD záznam, který podepíše osoba, která podání učinila a zaměstnanec OSPOD, který jej sepsal. Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno – tento požadavek se vyznačí do záznamu.
 5. Stížnost se vyřizuje podle obsahu, nikoliv podle toho, jak je označena. Opakovaná stížnost téhož stěžovatele ve věci, která již byla šetřena a vyhodnocena, a která při dalším podání není doplněna o nové skutečnosti nebo konkrétní informace zakládající důvod pro přijetí opatření, nebude znovu prošetřována a odloží se.
 6. Stížnost se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení,
 7. Zaměřuje-li se stížnost proti zaměstnanci, prošetřuje ji nadřízený tohoto zaměstnance.
 8. Pokud stěžovatel nesouhlasí s jiným postupem (např. ústní projednání stížnosti), je odpověď vyhotovena v písemné formě.
 9. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příjemce nebo zaslal příjemci, nebyla řádně vyřízena, je oprávněn požádat nadřízený správní orgán o prošetření způsobu vyřízení předmětné stížnosti (zák. č. 500/2006 Sb., Správní řád, §175 a zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů).
 10. Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a peticí statutárního města Ostravy jsou klientům v písemné podobě k dispozici u vedoucí odboru sociálních věcí.

13b

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

Cíle kritéria:

- 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
1. Zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany dětí jsou seznámeni s právními předpisy upravujícími podávání stížností.
 2. Stížnosti jsou vnímány jako podnět pro zlepšení kvality práce zaměstnanců orgánů sociálně právní ochrany.
 3. Zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany reagují na nespokojenost klientů, při jednáních s klienty jim podávají informaci o možnosti podat stížnost a o způsobu jejího vyřízení – individuálně, způsobem srozumitelným klientovi.
 4. Stížnosti se mohou týkat:
 - nevhodného chování a jednání sociálního pracovníka
 - užitého postupu při řešení situace dítěte
 - podjatost sociálního pracovníka
 - nečinnost sociálního pracovníka
 5. V případě nesouhlasu některého z rodičů či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte s postupem sociálně-právní ochrany dětí se přihlíží k ochraně zájmů a blaha dítěte, nikoliv k ochraně zájmů rodičů či jiných osob.
 6. Informace o možnosti podat si stížnost jsou vyvěšeny na nástěnce v prostorách odboru sociálních věcí a dále jsou zveřejněny na webových stránkách úřadu.