

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 (Magistrát města Ostravy, leden 2014) a dále v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.
  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 u zaměstnance OSPOD nebo v písemném vyhotovení na podatelně úřadu, lze ji také poslat poštou, faxem, mailem nebo datovou schránkou.
  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. 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 dětí poskytují nespokojeným klientům srozumitelným způsobem informace o možnosti podat stížnost, rovněž je informují o způsobu jejího vyřízení.
  4. Informace o možnosti podat si stížnost jsou vyvěšeny na nástěnce v prostorách odboru sociálních věcí a dále jsou zveřejněny na webových stránkách úřadu.