



MĚSTSKÝ ÚŘAD JAROMĚŘ
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Oddělení sociálně-právní ochrany dětí
nám. Československé armády 16, 551 01 Jaroměř

Název standardu	13. Vyřizování a podávání stížností		
Kritéria standardu	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.		
Závazné pro:	Zaměstnance OSPOD		
Vypracovala:	Mgr. Michaela Brusnická, vedoucí OSPOD		
Schválil:	Mgr. Petra Šilhánová Hajpišlová, vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví		
Datum a podpis:	1. 1. 2017		
Platnost kritéria od:	1. 1. 2017		
Platnost kritéria do:	31. 12. 2017		
Datum revize:	31. 12. 2018		

13a

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

Městský úřad Jaroměř má upravena pravidla pro evidenci stížností Právním předpisem č. 16 – Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, podnětů, návrhů a připomínek. Tato pravidla se nevztahují na podávání a vyřizování stížností dle §175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů – tzn. na stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu pracoviště jako správního orgánu. Taková podání řeší vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví (dále jen vedoucí OSVZ) v rámci svých kompetencí.

Stížnost je podání, které obsahuje vyjádření nesouhlasu či nespokojenosti s kvalitou výkonu sociálně - právní ochrany, s přístupem a chováním jednotlivých zaměstnanců sociálně – právní ochrany (dále jen zaměstnanců OSPOD) k veřejnosti, či klientům.

Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je vedoucí OSVZ povinna učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam.

Pravidla a postup pro vyřizování a evidenci stížností:

- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
- Stížnost lze podat písemně i ústně.
- K přijímání stížností na zaměstnance OSPOD je oprávněna vedoucí OSVZ, tajemnice MěÚ Jaroměř nebo jí pověřená osoba. Zaevidování podléhá PP/16 – Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, podnětů, návrhů a připomínek.
- Zaměstnanec OSPOD, proti kterému je stížnost směřována, je s obsahem stížnosti seznámen a následně je vedoucí OSVZ osloven, aby se k dané stížnosti písemně vyjádřil.
- Stížnost musí být vyřízena do 60 - ti dnů od jejího doručení. O vyřízení stížnosti musí být v této lhůtě stěžovatel vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit pouze v případě, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
- Byla-li stížnost shledána důvodnou či částečně důvodnou, je vedoucí OSVZ, tajemnice MěÚ Jaroměř povinna bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě.
- Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
- Opodstatněnost stížnosti prověřuje vedoucí OSVZ, která prošetří všechny okolnosti stížnosti, navrhne způsob jejího vyřízení včetně písemné odpovědi stěžovateli. Písemná odpověď na stížnost je vypracována ve dvou stejnopisech, z nichž jedno vyhotovení je předáno proti podpisu stěžovateli, je-li znám.
- Všechny stížnosti a kopie jejich řešení jsou evidovány na OOVV.

Formy podání:

- Písemně prostřednictvím podatelny úřadu
- Elektronickou poštou na email podatelny: podatelna@jaromer-josefov.cz
- Ústně, vedoucí OSVZ, tajemnici MěÚ Jaroměř

Každá stížnost je evidována podatelnu Městského úřadu Jaroměř, a to i v případě, kdy ji obdrží vedoucí OSVZ, tajemnice ústně či písemně mimo podatelnu. O tomto provede vedoucí OSVZ nebo tajemnice záznam, a tento neprodleně předá podatelně MěÚ.

Stěžovatelem může být fyzická i právnická osoba. Stížnost musí být vyřízena dle Zákona č.500/2004, správní řád, § 175 do 60 dnů ode dne jejího doručení. V této lhůtě musí být stěžovatel vyrozuměn.

Možné typy stížnosti související s výkonem sociálně- právní ochrany dětí:

- na postupy OSPOD
- na chování a přístup konkrétního zaměstnance OSPOD
- na vedoucího OSVZ či OSPOD
- na OSPOD jako celek

Náležitosti podání stížnosti:

- čeho se stížnost týká (např. postup práce OSPOD, podjatost zaměstnance)
- jméno stěžovatele a jeho podpis
- datum sepsání stížnosti

Pokud není stěžovatel spokojen s výsledkem prošetření stížnosti, má možnost podat stížnost tajemnici úřadu, nebo dále dle tabulky kontaktů.

Všechny stížnosti jsou evidovány a archivovány na Odboru organizačním a vnitřních věcí MěÚ Jaroměř s vyrozuměním pro stěžovatele. Anonymní stížnosti, či stížnosti podané neoficiálně (bez podpisu a uvedení totožnosti, či bez zapsání do protokolu) jsou založeny do spisů.

Stížnosti týkající se OSPOD jsou vzhledem k ochraně zájmů nezletilých dětí zásadně přešetřeny vždy.

Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti a ta neobsahuje žádné nové skutečnosti, stížnost se nevyřizuje, o čemž je stěžovatel vyrozuměn do 15 dnů ode dne doručení opakované stížnosti.

Veškeré stížnosti a podněty jsou vnímány jako cenný zdroj informací o spokojenosti s poskytováním sociálně - právní ochrany dětí a jsou vnímány jako příležitosti ke zlepšení a zdokonalení práce OSPOD a rozvoji jejich pracovníků.

Poznámka:

V praxi OSPOD se setkáváme s námitkami podjatosti, jejichž vyřízení má jiný režim a nelze je posuzovat jako stížnost. Důvodem podjatosti je důvodný předpoklad, že úřední osoba má s ohledem na svůj poměr k věci, k účastníkům řízení nebo jejich zástupcům takový zájem na výsledku řízení, pro nějž lze pochybovat o její nepodjatosti.

Příklad 1.: Matka nezletilého dítěte se domnívá, že pracovnice nebude nebo není nestranná, protože se zná s rodiči otce dítěte.

Příklad 2: Otec nezletilého dítěte podal na sociálního pracovníka trestní oznámení v souvislosti s výkonem sociálně – právní ochrany.

Námitky podjatosti na zaměstnance OSPOD posoudí vedoucí OSVZ. Pokud dojde k závěru, že má být zaměstnanec vyloučen, určí za něj jinou úřední osobu, která není k vyloučenému ve vztahu podřízenosti.

13b

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

Všichni zaměstnanci OSPOD Jaroměř znají postup při podávání a vyřizování stížností. Každý zaměstnanec je povinen na dotaz klienta, či dalších osob, sdělit srozumitelným způsobem informace o možných postupech při podání stížnosti. Dále je totéž povinen učinit v případě, kdy je při jednání s klientem nebo dalšími osobami zřejmá nespokojenost s postupem pracoviště jako správního orgánu nebo s přístupem či chováním zaměstnance OSPOD.

Zveřejnění postupu pro podání stížnosti:

Pracoviště OSPOD má zveřejněn postup při podávání a vyřizování stížností na webových stránkách www.jaromer-josefov.cz. PP - Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, podnětů, návrhů a připomínek. Pravidla pro podávání stížností jsou zpracována ve zjednodušené srozumitelné písemné formě. Písemné letáčky jsou k dispozici u vedoucí OSPOD.

Viz příloha: Leták pro klienty o postupu při podávání a vyřizování stížností.

Tabulka kontaktů pro podání stížností dle posloupnosti:

Vedoucí OSVZ	Mgr. Petra Šilhánová Hajpišlová Městský úřad Jaroměř nám. Československé armády 3, Jaroměř Přízemí, dveře č. 6 Tel.: 491 847 260 E-mail: hajpislova@jaromer-josefov.cz
Tajemnice	Ing. Michaela Skovajsová nám. Československé armády 16, Jaroměř Dveře 107, 1. patro Tel.: 491 847 122 E-mail: skovajsova@jaromer-josefov.cz
Krajský úřad Královehradeckého kraje	Pivovarské náměstí 1245 500 03 Hradec Králové Tel.:495 817 111, Fax: 495 817 336 E-mail:posta@kr-kralovehradecky.cz Datová schránka: gcgbp3q
Ministerstvo práce a sociálních věcí	MPSV ČR Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2
Ombudsman pro lidská práva	Veřejná ochránkyně práv Údolní 39 Brno, 602 00
Helsinský výbor	Štefánikova 21 150 00 Praha 5

Související předpisy:

- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích

Příloha:

- PP/16 - Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, podnětů, návrhů a připomínek
- Leták - Informace pro klienty o postupu při podávání a vyřizování stížnosti