

STANDARD 13 – VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

KRITÉRIUM 13A + KRITÉRIUM 13B

Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností 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.

Zpracování stížností se řídí správním řádem, zákonem o obcích, zákonem o krajích a interní směrnici MěÚ (Směrnice č. 11/2000).

Co je považováno za stížnost – je podání klienta, které je označeno (např. nadepsáno) jako stížnost, popřípadě vyplývá z textu, že se o stížnost jedná.

Kdo může stížnost podat – klient, zástupce klienta (např. opatrovník), advokát, doprovázející nezisková organizace, zástupci orgánů veřejné správy a další zainteresované osoby.

Jak lze stížnost podat – písemně prostřednictvím podatelny úřadu (popř. včetně České pošty), elektronickou poštou, ústně (pracovník OSPOD zpracovává formou protokolu).

Kdo je k přijímání stížností oprávněn – v rámci OSPOD každý pracovník vykonávající sociálně-právní ochranu.

Jaká je lhůta vyřízení stížnosti – stížnost je vyřizována bezodkladně, viz. směrnice na podávání stížností.

Jak se eviduje stížnost – pracovník vykonávající SPO přijímá a eviduje stížnost v režimu běžného dokumentu, viz Standard 8. Stížnost se stává běžnou součástí spisové dokumentace vedené pro daný případ. Pracovník kanceláře tajemníka - sekretariát - zakládá a vede knihu stížností, ve které jsou jednotlivé stížnosti společně s odpověďmi ukládány a přehledně evidovány.

Jak se postupuje při vyřizování stížnosti – stížnost určenou pro oblast SPO přijímá pracovník vykonávající SPO, vedoucí oddělení, vedoucí odboru, tajemník úřadu, oficiální vedení města (jiný úředník úřadu přijatou stížnost pro oblast SPO obratem postupuje na OSPOD). Stížnost vázanou na konkrétní případ projednává klíčový pracovník s vedoucím oddělení (popř. s vedoucím odboru či s tajemníkem úřadu). Odpověď je po připomínkování vedoucím pracovníkem odeslána klíčovým pracovníkem nebo vedoucím pracovníkem stěžovateli. Stížnost i odpověď jsou evidovány viz výše.

V případě opakovaných stížností záleží, zda stěžovatel poukazuje na nové skutečnosti či situace. Pokud se stížnosti svým obsahem pouze opakují, lze na poslední stížnost odpovědět odkazem na stížnost předcházející. Pokud je dřívější stížnost rozšířena, odpověď odkazuje na předchozí odpovědi a konkrétně se vyjadřuje pouze k rozšíření stížnosti.

Způsob seznámení klienta s vyřízením stížnosti – klientovi je opověď vždy zaslána písemně.

Postup pracoviště v případě nespokojenosti klienta s vyřízením jeho stížnosti – v takovém případě jedná s klientem vedoucí pracovník a klient je informován o možnosti obrátit se se svou stížností na Krajský úřad Pardubického kraje Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, popř. je stížnost postoupena nadřízenému orgánu.

Pravidla podávání a přijímání stížností – OSPOD tato pravidla zpřístupní občanům na veřejně přístupném místě (nástěnka) a na webových stránkách úřadu. Pravidla jsou uvedena v jednoduché a srozumitelné formě vůči klientovi. V případě dětských klientů je možné pravidla zpracovat obrázkovou formou.

Příloha: Pravidla podávání stížností uvedena v jednoduché a srozumitelné formě vůči klientovi

Příloha: Podávání stížností pro dětské klienty



OSPOD
ÚSTÍ NAD ORLÍCÍ