

Název standardu	<b>13. Vyřizování a podávání stížností</b>
Kritérium standardu	<b>13a</b> <b>Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.</b>
Závazné pro:	pracovníky orgánu SPOD Třebíč
Vypracovala:	JUDr. Svatava Lampířová – vedoucí oddělení SPOD
Schválil:	Mgr. Martina Machalová – vedoucí odboru sociálních věcí
Datum a podpis:	01.01.2015

13a

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

Městský úřad Třebíč má upravena pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností dvěma vnitřními předpisy:

- Vnitřní směrnice **č. Spec – 1 ke správnímu řádu**, která řeší stížnosti ve smyslu § 175 správního řádu proti nevhodnému chování pracovníka nebo proti postupu správního orgánu.
- Vnitřní směrnice **č. Spec – 5 Pravidla pro vyřizování stížností a petic** pro stížnosti v oblasti samostatné působnosti obce související výlučně s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými městem Třebíč.

Zaměstnanci zařazení v orgánu SPOD jsou povinni se těmito předpisy řídit.

Pro zaměstnance jsou tyto vnitřní předpisy dostupné na Portálu úřadu ve složce Legislativa.

Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, které se týká individuálních zájmů stěžovatele nebo které upozorňuje na nedostatky a závady v činnosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí Třebíč. Obsahem stížnosti může být nespokojenost s chováním úřední osoby, s postupem orgánu SPOD, s nabízenými službami, s podmínkami a s prostředím apod.

Stěžovatelem může být fyzická i právnická osoba.

O ústně podané stížnosti se pořídí písemný záznam – protokol.

Stížnost lze podávat osobně, poštou, faxem, v elektronické podobě e-mailem nebo datovou schránkou.

Příjemcem stížnosti je vedoucí odboru sociálních věcí, pokud se jedná o stížnost na pracovníky či postup oddělení sociálně-právní ochrany dětí, nebo tajemník úřadu, pokud se jedná o stížnost na vedoucí odboru.

Stížnost podanou ústně do protokolu je v případě nepřítomnosti vedoucího odboru povinen přijmout a následně předat vedoucímu kterýkoli pracovník orgánu SDPOD Třebíč.

Stížnosti podle správního řádu eviduje vedoucí odboru sociálních věcí v systému IS RADNICE VERA®. Přitom postupuje podle vnitřní směrnice QR – 4.2.3/3 Spisový řád a skartační plán Městského úřadu Třebíč.

Stížnosti v oblasti samostatné působnosti města jsou evidovány podle příslušné směrnice na odboru kanceláře vedení města.

Vedoucí odboru zpravidla pověří prošetřením skutečností uvedených ve stížnosti vedoucího příslušného oddělení.

Vedoucí shromáždí podklady pro objektivní posouzení stížnosti a po jejich vyhodnocení zpracuje vyjádření k věci, které společně se spisovým materiálem předloží vedoucí odboru. Vždy vychází z obsahu podání bez zřetele na to, jak je nazváno, kdo je podal a proti komu směřuje.

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.

Vedoucí odboru vyrozumí stěžovatele písemně o vyřízení stížnosti zpravidla do 30 dnů od jejího doručení, ve zvlášť složitých případech vyřídí stížnost do lhůty 60 dnů. Tuto lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. V tom případě je stěžovatel písemně vyrozuměn o prodloužení lhůty a důvodech prodloužení.

Ve vyřízení stížnosti vedoucí odbor uveďte, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení uveďte, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá.

Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, vedoucí odbor bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě je učiněn záznam do spisu a současně je o nich informován stěžovatel.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán Krajský úřad Kraje Vysočina, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Anonymní stížnost je posuzována s přihlédnutím k jejímu obsahu a řešena jako ostatní stížnosti, pouze bez vyrozumění stěžovatele. Pokud nelze z anonymní stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.

Stížnosti náležející do působnosti orgánu SPOD jsou vzhledem k základnímu poslání – 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.

<b>Související předpisy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- zák. č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů</li><li>- zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů</li></ul>
-----------------------------	--

	předpisů
<b>Související interní dokumenty dostupné pracovníkům na Portálu úřadu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vnitřní směrnice č. Spec – 1 ke správnímu řádu</li> <li>- Vnitřní směrnice č. Spec – 5 Pravidla pro vyřizování stížností a petic</li> <li>- Vnitřní směrnice QR-4.2.3/3 Spisový a skartační řád</li> <li>- Stanovisko MPSV k vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnancům orgánu sociálně-právní ochrany dětí</li> </ul>
<b>Příloha</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informace pro klienty o postupu při podávání a vyřizování stížnosti (leták)</li> </ol>

**Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO  
Standard č. 13a**

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Vnitřní směrnice QS-8.2.1/1 – Pravidla města Třebíče pro přijímání a vyřizování stížností a petic nahrazena vnitřní směrnicí č. <b>Spec – 5 Pravidla pro vyřizování stížností a petic</b>	Michal Pléha	01.06.2018		
2.	Vnitřní směrnice č. QS – 5.5.1/2 Metodický pokyn k upřesnění některých ustanovení zák. 500/2004 Sb., správní řád v podmínkách MěÚ Třebíč nahrazena vnitřní směrnicí č. <b>Spec – 1 ke správnímu řádu.</b>	Michal Pléha	16.07.2018		
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					

10.					
11.					
12.					
13.					