

<b>Název standardu</b>	<b>13. Vyřizování a podávání stížností</b>		
<b>Kritéria standardu</b>	<p>13 a) Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.</p> <p>13 b) Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.</p>		
<b>Závazné pro:</b>	Pracovníky OSPOD Městského úřadu Litoměřice		
<b>Vypracovala:</b>	Mgr. Kamila Vlčková – vedoucí OSPOD; Tým pracovníků OSPOD		
<b>Schválila: Dne a podpis:</b>	Ing. Bc. Renáta Jurková – vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Litoměřice		
<b>Platnost od:</b>	1. 1.2015		
<b>Související předpisy a interní dokumenty:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zák. č. 500/2004 Sb. Správní řád</li> <li>• Pravidla pro vyřizování stížností (09.02.2005)</li> </ul>		
<b>Datum revize:</b>	1.11.2015	1. 1. 2021 – aktualizace Správního řádu	30.9.2023 – personální změny

## STANDARD č. 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.**

a

**13b) Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.**

Stížnost se posuzuje vždy podle obsahu podání, nikoli dle toho, jak ji oznamovatel označí.

### Stížnosti a druhy stížností

Stížnost je podání nebo sdělení, které se přímo týká zájmů stěžovatele – směřující ke krácení jeho práv, nesprávným postupem a k jiným nedostatkům vzniklých z činností sociálně-právní ochrany dětí.

Stížnost může směřovat proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správních orgánů

Stížností se rozumí podání občana v individuálním zájmu, které nelze vyřídit podle jiného právního předpisu a též podání, kterým se fyzické či právnické osoby ve svém individuálním zájmu domáhají ochrany svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů nebo poukazují na jiné nedostatky, přičemž se nejedná o stížnost ve smyslu § 175 zák. č. 500/2004 Sb., správního řádu.

- 1) Co je stížnost:** Vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování OSPOD, např. proti nevhodnému chování zaměstnance OSPOD nebo na postup pracoviště OSPOD jako správního orgánu. Anonymní podání, u něhož nejsou uvedeny potřebné údaje, se nevyřizuje, lze se jím zabývat jako podnětem.
- 2) Co není stížností:** Oznámení občana nebo právnické osoby na zanedbávání péče o nezletilé dítě, upozornění na podmínky v rodině se za stížnost ve smyslu § 175, z. 500/2004 Sb., správní řád, se nepovažuje. S takovým oznámením je nakládáno jako podnětem – viz Standard 8.

### Kdo může stížnost podat

Stížnosti může podat každá osoba, která se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech, např.

- děti a mladiství,
- rodiče, nebo jiné fyzické osoby zodpovědné za výchovu dětí
- zaměstnanci spolupracujících orgánů veřejné správy,
- zaměstnanci nestátních neziskových organizací.

**Způsob podání stížnosti a náležitosti podání dle 1)**

Stížnost lze podat písemně nebo ústně do protokolu. Obsah stížnosti musí být věcný, jasný a přehledný. Z podání musí být patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje. Fyzická osoba uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování podle § 19 odst. 4. Z podání musí být zřejmé vůči komu, nebo čemu stížnost směřuje. Pokud stížnost nelze ústně vyřídit ihned, bude sepsán protokol o jednání nebo úřední záznam a poté i ústní stížnost bude vyřízena písemně. Po označení stížnosti číslem jednacím, je stížnost předána vedoucí odboru a tajemníkovi v souladu s vnitřní směrnici.

Podání (stížnost) musí obsahovat (pro odpověď stěžovateli) náležitosti dle § 18 správního řádu - jméno a příjmení osoby, která stížnost podává, datum narození a místo trvalého pobytu osoby, popřípadě jinou adresu pro doručování.

**Kdo je k přijímání stížnosti oprávněn**

Ústní podání stížnosti (sepsáním protokolu) přijímá vedoucí odboru, vedoucí oddělení, resp. zástupkyně vedoucí oddělení.

**Lhůta pro vyřízení stížnosti**

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 dní, v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit. Lhůta pro vyřizování stížností je dána z. 500/2004 Sb. správní řád, § 175, odst. 5. Pokud je pro relevantní šetření potřebná delší časová lhůta, je stěžovatel písemně vyrozuměn o její délce (prodloužení).

Pokud o to stěžovatel požádá, je vyrozuměn o výsledku šetření a o případných opatřeních v případě odůvodněnosti stížnosti písemnou formou. K žádosti stěžovatele o podání sdělení, jak byla stížnost vyřešena, se nepřihlíží, pokud není známa adresa nebo jiný kontaktní údaj, kam může správní orgán odpověď poslat.

Vyrozuměním stěžovatele o provedených opatřeních je stížnost vyřízena.

**Způsob evidence stížností, postup při jejich vyřizování**

Originály stížností jsou zaevidovány úřadem a uloženy u vedoucí oddělení, případně u tajemníka úřadu kanceláře starosty. Postup dle bodu IV. odst. 1, 2, 3, Pravidel pro přijímání a vyřizování stížností Města Litoměřice.

Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížností odpovídají vedoucí odborů, v jejichž působnosti je stížnost vyřizována. Odpověď na stížnost zpracovává zpravidla vedoucí odboru nebo jím pověřený pracovník. Stížnosti na chování zaměstnance řeší vedoucí odboru nebo tajemník.

Nadřízený pracovník je povinen vyslechnout podřízeného pracovníka, společně s ním se pokusit o řešení stížnosti a v případě trvání problému, řešit tuto stížnost i s tajemníkem úřadu.

Považuje-li to za vhodné, vyslechne tajemník úřadu kromě pracovníka úřadu včetně stěžovatele i další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

Kopie zápisu z ústního projednávání stížnosti je uložena v registru u vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví. K zápisu má právo se vyjádřit písemně i ústně podřízený pracovník.

Pracovník, proti kterému je směřovaná stížnost, předá písemné vyjádření ke stížnosti vedoucí oddělení SPOD. S výsledkem šetření nadřízený pracovník (vedoucí odboru, vedoucí oddělení) seznámí podřízeného pracovníka. Z jednání se pořídí zápis, nebo obrazový a zvukový záznam.

Anonymní stížnosti se řeší jako podnět, správní orgán se jimi zabývá, pokud je zřejmé, čeho nebo koho se anonymní podání dotýká. Oznamovatel se v tomto případě nevyrozumí, řešení je založeno do spisové dokumentace.

Odbor nedbá na formální nedostatky stížnosti, zabývá se jejím obsahem.

**Způsob seznámení klienta s výsledkem vyřízení stížnosti**

Po vyřízení stížnosti se vedoucí odboru SVaZ předá kopie odpovědi stěžovateli a spisový materiál týkající se vyřízené stížnosti zůstává i nadále na příslušném odboru u vedoucí oddělení.

Klient je seznámen s výsledkem vyřízení stížnosti vždy písemně.

**Odložení podání a opravný prostředek**

Opravný prostředek nelze uplatnit, lze využít možnosti opětovného podání stížnosti uvedením nových skutečností, které mohou ovlivnit řešení stížností.

Postup podání a vyřizování opakované stížnosti je podobný s postupem stanoveným těmito pravidly pro přijetí a vyřizování stížností.

Má-li stěžovatel za to, že jeho stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Vyřízení stížnosti lze odložit, pokud stěžovatel vzal podání zpět.

**Námítka podjatosti není stížností:** O oprávněnou námitku na podjatost se jedná v případě, kdy pracovník, který je pověřen vedením případu je/byl s rodinou v příbuzenském či jinak důvěrném vztahu a mohl by mít zájem na ovlivnění výsledku řízení nebo vedení případu. Námítka na podjatost se podává **bezodkladně**. Důvodem k vyloučení nikdy nejsou okolnosti, které spočívají v konkrétním postupu nebo chování pracovníka. Námitky podjatosti jsou vyřizovány v souladu se Stanoviskem MSPV ze dne 12. 12. 2019.

Stěžovatel se může obrátit také na další instituce a orgány:

Krajský úřad Ústeckého kraje, odb. sociálních věcí

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Kancelář Veřejného ochránce práv

Český helsinský výbor