

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:	pracovníky OSPOD Městského úřadu Litovel
Vypracovala:	pracovníci OSPOD Litovel
Schválil: Datum a podpis:	Mgr. Procházka Pavel, vedoucí odboru sociálního a správního 17.12.2014
Platnost kritéria od:	1.1.2015

13a

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

Způsob naplnění kritéria:

- Stížnost na činnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen dále jen „pracovníci SPOD), popřípadě na zaměstnance oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále jen dále jen „pracovníci SPOD), Městského úřadu v Litovli (dále jen „MěÚ Litovel“), může podat každý občan, v případě, že se cítí poškozen na právech či právech chráněných zájmech svých či dítěte opatřeními nebo jednáním orgánu SPOD MěÚ Litovel.
- Stížnost je zaměstnancem vnímána jako podnět pro zvyšování kvality poskytování sociálně-právní ochrany, proto aktivně reaguje na nespokojenost klientů.
- Stížnost lze podat písemně i ústně.
- Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec SPOD MěÚ Litovel.
- Město Litovel má vypracována pravidla pro přijímání a evidenci stížností ve Směrnici č. S/4/2012 „Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností“, kde je podrobně popsáno přijímání stížností, jejich evidence, způsob vyřízení, lhůty pro vyřízení.
- Je-li klientem (oznamovatelem) nezletilé dítě, je nutné poučit jej s přihlédnutím k jeho rozumovým schopnostem a s pravidly dále seznámit i jeho zákonného zástupce.

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

Způsob naplnění kritéria:

Způsob podávání stížností:

- ústně,
- telefonicky,
- písemně,
- elektronicky (e-mailem)
- datovou schránkou (opatřená uznávaným elektronickým podpisem)

Každý pracovník informuje klienta a jiné osoby o možnosti podat si stížnost dle dále uvedeného postupu.

Ústní stížnost: může podat klient při samotném jednání s pracovníkem SPOD. Pokud klient souhlasí, lze věc vyřídit ústně na místě. Jinak je klient odkázán na vedoucího odboru.

Vedoucí odboru stížnost zaeviduje do systému Ginis, přidělí stížnosti číslo jednací a seznámí se stížností konkrétního pracovníka. Po prošetření přijme vedoucí odboru příslušná opatření, o kterých vyrozumí stěžovatele. Pro klienty, kteří si chtějí podat stížnost, byl vyhotoven leták „Informace o možnosti podat stížnost na jednání nebo chování pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí“, který zajišťuje přehledný postup. Tento leták je umístěn na nástěnce SPOD.

Telefonická stížnost: pracovník SPOD zpravidla navrhne termín osobní schůzky, popř. poučí klienta o nutnosti podat stížnost písemně či elektronicky přes podatelnu úřadu, dále je také možnost dohodnout sepsání stížnosti formou protokolu.

Telefonická stížnost:

- 585153226 – Bc. Spurníková – pracovnice OSPOD
- 585153232 – Bc. Krylová - pracovnice OSPPOD
- 585153229 – Bc. Sléha – náhradní rodinná péče,
- 585153 234 – Mgr. Vystavělová - kurátor pro děti a mládež
- 585153231 – vedoucí odboru
- 585153122 – tajemník úřadu

Písemná a elektronická stížnost: je zaevidována v souladu se Spisovým a skartačním řádem. Stížnost vyřizuje nadřízený pracovník dle výše uvedených předpisů (směrnice MěÚ Litovel pro vyřizování stížností a petic č. S/4/2012).

Písemná stížnost:

- 1) Městský úřad Litovel, odbor sociální a správní, nám. P. Otakara 777/2, 784 01 Litovel
- 2) Městský úřad Litovel, tajemník úřadu, nám. P. Otakara 778, 784 01 Litovel

Elektronická stížnost:

- 2) e-mail: prochazka@mestolitovel.cz, tajemnik@mestolitovel.cz
- 3) datová schránka: 4rub4s3

Stížnost nesmí být stěžovateli na újmu. Vyřizuje ji nadřízený pracovník osoby, vůči které směřuje, a to bez zbytečných průtahů do 30 dnů od převzetí podatelnou nebo ode dne podání stížnosti ústně či telefonicky. Lhůta pro vyřízení stížnosti podané dle § 175 správního řádu je nejvýš 60 dnů ode dne převzetí podatelnou nebo ode dne podání ústní stížnosti. Nadřízený pracovník zajistí všechny podklady tak, aby bylo zjištěno, zda stížnost je důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.

Pokud je stížnost vyřízena se závěrem, že je důvodná nebo částečně důvodná, přijme orgán SPOD bezodkladně opatření k nápravě. Pokud stěžovatel se způsobem vyřízení stížnosti nesouhlasí, může se obrátit na nadřízený orgán, Krajský úřad Olomouckého kraje.

Klient se může se svými podněty obrátit i na jiné orgány, kterými jsou:

- Krajský úřad Olomouckého kraje, Odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany, Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc,
- Veřejný ochránce práv, Údolní čp. 39, 602 00 Brno
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu č. 1/376, 128 01 Praha 2.
- Helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Pracovníci SPOD jsou srozuměni s tím, že stížnost je zejména podnětem pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany, proto aktivně reagují na nespokojenost klientů mimo jiné i informací o možnosti podat stížnost a o způsobu jejího vyřízení.

Související předpisy:

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

Přílohy:

- Spisová a skartační řád Městského úřadu Litovel – směrnice č. 3/2017/TAJ
- Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností – směrnice č. S/4/2012
- Leták – Informace pro klienty o postupu při podávání a vyřizování stížností

Městský úřad Litovel

<https://www.litovel.eu/>



Odbor sociální a správní

Oddělení sociálně-právní ochrany
děti

nám. P. Otakara 777/2

784 01 Litovel

Úřední hodiny:

Po	7:00–11:30	12:00–17:00
Út	7:00–11:30	12:00–15:00
St	7:00–11:30	12:00–17:00
Čt	7:00–11:30	12:00–15:00
Pá	7:00–13:00	

IČ: 00299138

DIČ:CZ00299138

ID datové schránky: 4rub4s3



Oddělení SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ MěÚ LITOVEL

Nebyli jste spokojeni s přístupem,
postupem nebo chováním pracovníka
OSPOD?

- můžete se obrátit na vedoucího odboru
- můžete podat STÍŽNOST s uvedením konkrétních nedostatků

