Městský úřad Rumburk
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Orgán sociálně - právní ochrany dětí

STANDARD KVALITY SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

STANDARD Č. 13 – VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

13a Orgán sociálně-právní ochrany má zapracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.

Cíle / kritéria:

- Stížnost je zaměstnanci a pracovištěm vnímána jako podnět pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany.
- Pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížnosti.

Úvodní ustanovení

Pravidla stanoví postup odboru sociálních věcí a zdravotnictví (dále jen „OSVaZ“), orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) při MěÚ Rumburk pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností.

Pravidla jsou v souladu s § 175 zákona č. 500/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů a s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností platných ode dne 8. 3. 2013, která stanovila Rada města Rumburk (viz příloha č. 1).

Stížnost a druhy stížností

Stížnost je podáním, sdělením či připomínkou, týkající se zájmů stěžovatele. Jedná se o vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem činnosti OSPOD.

Stížnosti mohou být proti nevhodnému chování zaměstnanců nebo proti postupu pracoviště jako správního orgánu. Podat stížnost může klient a další fyzické a právnické osoby.

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

Cíle / kritéria:

- Klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem sociálně-právní ochrany.

Způsoby podání stížností

Stížnost může podat jakákoliv osoba, včetně nezletilého dítěte: ústně, písemně, telefonicky, elektronicky i anonymně (příloha č. 2).

Oprávnění přijímat stížnost mají v pracovní dny v rozsahu pracovní doby všichni pracovníci OSPOD, vedoucí odboru a podatelna úřadu.

O přijetí stížnosti sepíše její příjemce záznam. U ústně podané stížnosti bude stěžovatel vyslechnut a o výslechu bude sepsán zaměstnancem OSPOD řádný záznam (vzor záznamu – viz příloha č. 3, standardu č. 12).

Na anonymní stížnosti nebude brán zřetel, pokud z tohoto podnětu nevyplynou indicie, které by vedly ke ztotožnění dané osoby. Za anonymní stížnost se považuje písemná nepodepsaná stížnost nebo e-mail.

Z telefonické stížnosti příjemce zprávy pořídí písemný záznam, předá ho vedoucí OSPOD, která určí další postup. Současně stěžovatele upozorní, že je vhodné, aby se osobně nebo písemně znovu vyjádřil k uvedenému problému. Písemně se může vyjádřit jak prostřednictvím schránky důvěry, tak i osobním předáním písemnosti na podatelně MěÚ Rumburk.

Příjemci stížnosti jsou povinni neprodleně prostřednictvím vedoucího odboru předat stížnost k zaevidování do centrální evidence stížností.

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30-60 dnů ode dne jejího přijetí dle Pravidel pro přijímání a vyřizování stížností platných ode dne 8. 3. 2013 stanovených Radou města Rumburk. O vyřízení stížnosti bude v této lhůtě stěžovatel vyrozuměn. Vyřízení stížnosti se doručuje do vlastních rukou.

Evidence stížností

Centrální evidenci stížností provádí úsek sekretariátu úřadu, který stížnost zaeviduje v písemné i v elektronické podobě. Stěžovatel je písemně informován o evidenci jeho stížnosti. Dále se postupuje dle pravidel pro přijímání a vyřizování stížností.

V centrální evidenci stížností je kompletní spis o vyřizování stížnosti evidován v samostatné evidenci na sekretariátu.

Postup projednání stížností

Stížnost musí být prošetřena objektivně ve všech souvislostech jejího věcného obsahu.

Opakovaná stížnost se odkládá v případě, kdy se po jejím přezkoumání zjistilo, že původní stížnost byla řádně prošetřena a opakovaná stížnost neobsahuje žádné nové skutečnosti k původní věci. Jestliže tomu tak je, stěžovateli se oznámí, že nebyly shledány důvody stížností se opakovaně zabývat.

Stěžovatel je o výsledku šetření a o případných opatřeních v případě odůvodněnosti stížnosti vyrozuměn písemnou formou.

V případě nespokojenosti klienta s vyřízením jeho stížnosti se může obrátit na nadřízený orgán, jímž je

- Krajský úřad Ústeckého kraje, Velká hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem, tel. 475 657 111
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 950 192 225

Případně také na Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888

Oddělení SPOD informuje klienty o možnostech a způsobech, jak podat stížnost, prostřednictvím informace na nástěnce umístěné na chodbě ve 3. patře a také prostřednictvím internetových stránek úřadu.

Ve 3. patře je k dispozici schránka na podávání anonymních stížností (ale také námětů a návrhů). Obsah schránky kontroluje každý týden v pátek pověřená pracovnice, Mgr. Z. Jančová.