

Standard č. 13 - Podávání a vyřizování stížností

13. Vyřizování a podávání stížností	
Kritérium	
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.

13a) Obecná pravidla pro podávání stížností

Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu se vyřizují zejména podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Tento postup se použije u stížností dotčených osob, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany. Ostatní podání se posuzují podle svého skutečného obsahu. OSPOD dále postupuje v souladu s aktuálním vnitřním předpisem Města Jeseník upravujícím přijímání a vyřizování petic a stížností.

Stížností podle § 175 správního řádu se rozumí podání dotčené osoby, které poukazuje na nevhodné chování úřední osoby nebo na nesprávný postup správního orgánu, pokud správní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany. Podání se posuzuje podle svého skutečného obsahu bez ohledu na jeho označení.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Stížnost lze podat ústně, písemně nebo elektronicky kterémukoli zaměstnanci OSPOD, který zajistí její předání osobě příslušné k vyřízení. Ústní stížnost, kterou nelze vyřídit ihned, se zaznamená do písemného záznamu. Je-li stěžovatel znám, mělo by být ze stížnosti patrné, kdo ji podává, čeho se týká a případně jaký způsob kontaktu preferuje. Pokud podání neobsahuje údaje umožňující kontakt se stěžovatelem nebo nelze určit stěžovatele, posoudí se podle obsahu jako anonymní podání; obsahuje-li konkrétní skutečnosti umožňující prověření, OSPOD je prověří v odpovídajícím režimu.

Správní orgán prošetří skutečnosti ve stížnosti uvedené. Je-li to vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Při vyřizování stížnosti jsou objektivně a nestranně prověřeny všechny relevantní skutečnosti. Podle povahy věci může být stěžovatel nebo zaměstnanec, vůči němuž stížnost směřuje, vyzván k doplnění informací nebo k vyjádření. O průběhu šetření a jeho výsledku se pořídí příslušný záznam.

Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu a stěžovatel musí být v této lhůtě o vyřízení stížnosti vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, správní orgán bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel je o těchto skutečnostech vyrozuměn, pokud o to požádal.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, může podle § 175 odst. 7 správního řádu požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu jejího vyřízení. U výkonu sociálně-právní ochrany dětí obecním úřadem obce s rozšířenou působností je tímto nadřízeným správním orgánem Krajský úřad Olomouckého kraje.

Zpracovala: Bc. Zuzana Štiaková, vedoucí OSPOD

Aktualizace: 13.07.2026

Počet stran: 3, počet příloh: 3

Úplné znění je uloženo na disku S, v sekci STANDARDY, zjednodušená elektronická podoba dokumentu je zveřejněna na internetových stránkách města Jeseník, www.jesenik.cz a nástěnce OSPOD

Přijaté stížnosti jsou evidovány v evidenci stížností vedené Městským úřadem Jeseník. Evidence obsahuje zejména datum přijetí, údaje o stěžovateli, jsou-li známy, předmět stížnosti, způsob a datum jejího vyřízení, výsledek šetření a případná nápravná opatření. Evidence je vedena způsobem zajišťujícím ochranu osobních údajů, včetně případných zvláštních kategorií osobních údajů.

13b) Konkrétní postup při podávání stížností

Stížnost může dotčená osoba podat přímo kterémukoli zaměstnanci OSPOD. Zaměstnanec, který stížnost přijme, zajistí její neprodlené předání osobě příslušné k jejímu vyřízení. Pokud podání svým obsahem není stížností podle § 175 správního řádu, je vyřízeno v režimu odpovídajícím jeho skutečnému obsahu.

Stížnost na postup nebo jednání zaměstnance OSPOD vyřizuje zpravidla vedoucí OSPOD. Stížnost směřující proti vedoucí OSPOD vyřizuje vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Další postup se řídí organizačním uspořádáním Městského úřadu Jeseník a aktuálním vnitřním předpisem upravujícím přijímání a vyřizování petic a stížností.

Stížnost nesmí vyřizovat zaměstnanec, proti kterému směřuje, ani zaměstnanec, který je vůči této osobě v podřízeném postavení. Stížnost vyřizuje osoba, která je s ohledem na její obsah organizačně příslušná a současně není ve vztahu k předmětu stížnosti nebo dotčeným osobám v postavení, které by mohlo vyvolávat pochybnost o její nestrannosti.

Uvedené možnosti nepředstavují povinnou poslušnost. Stěžovatel není povinen před podáním stížnosti věc nejprve projednat s pracovníkem OSPOD, vedoucí OSPOD ani vedoucí odboru. Není-li spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může požádat Krajský úřad Olomouckého kraje o přešetření způsobu jejího vyřízení. U opakovaného podání ve stejné věci se posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti nebo zda došlo ke změně okolností.

Anonymní podání se posuzují podle svého obsahu. Obsahují-li konkrétní skutečnosti umožňující prověření, OSPOD je prověří; vzhledem k absenci kontaktních údajů však nelze výsledek individuálně sdělit podateli.

Klienti a další osoby jsou o možnosti podat stížnost a o způsobech jejího podání informováni srozumitelným a dostupným způsobem. Informace jsou trvale dostupné na informační tabuli pracoviště OSPOD a na internetových stránkách města Jeseník. Pracovníci OSPOD poskytnou informace také osobně, je-li to vzhledem k situaci klienta vhodné nebo pokud o ně klient požádá. Informace zveřejňované podle tohoto standardu navazují na Standard č. 3; při změně postupu, kontaktních údajů nebo příslušnosti k vyřízení stížnosti se současně ověří aktuálnost všech veřejných a dětských informačních materiálů.

Instrukce pro podání stížnosti jsou pro klienty a veřejnost dostupné na:

- internetových stránkách města www.jesenik.cz,
- informační tabuli v prostorách chodby, kde jsou umístěny kanceláře pracovníků OSPOD.

Veškeré uvedené směrnice, pokyny a příkazy jsou k dispozici na intranetu Městského úřadu Jeseník.

Přílohy ke STANDARDU ČÍSLO 13

- příloha č. 1 - Protokol o ústním přijetí stížnosti (dostupný u všech zaměstnanců OSPOD a na sdíleném disku S)
- příloha č. 2 - Zjednodušené zpracování standardu (zveřejněno na webu města a nástěnce OSPOD)

- příloha č. 3 - Zjednodušené zpracování standardu – verze pro děti (zveřejněno na webu města a nástěnce OSPOD)