

## 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

Vyřizování stížností proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu je řešeno zejména § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, a dále v souladu s vnitřní směrnicí Rady města Jeseník č. 1/2006 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen „stěžovatelé“) mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správního orgánu.

Stížností se rozumí podání, které poukazuje na nevhodné chování úředníků nebo na nesprávný postup orgánu města, přičemž důvodná stížnost je taková, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že správní orgán, kterého se stížnost týká, použil nesprávný postup nebo jehož úředníci se vůči stěžovateli chovali nevhodně.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Lze ji podat **ústně a písemně**. Jestliže byla stížnost zaslána elektronicky bez zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce žádosti stěžovatele, aby údaje ve lhůtě 5 dnů doplnil. K doplnění v přiměřené lhůtě vyzve správní orgán i tehdy, pokud stížnost neobsahuje formální náležitosti (jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, popř. jinou adresu pro doručování). Stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, nebude se správní orgán dále stížností zabývat. Pokud je stížnost podána ústně a nelze ji ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam. Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení.

Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a čeho se týká. Pokud ve stížnosti není uvedena adresa trvalého pobytu či doručovací adresa, je stížnost kvalifikována jako **anonymní**.

Správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené, považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele a osoby, proti kterým stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

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

Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je správní orgán povinen učinit nezbytná opatření k nápravě.

O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován, stejně tak osoba, proti které stížnost směřovala (to neplatí v případě anonymních stížností). Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

### 13b) Konkrétní postup při podávání stížností

Pokud mají dotčené osoby výhrady proti nevhodnému chování či proti postupu zaměstnanců OSPOD, mohou postupovat tímto způsobem:

V případě výhrad proti zaměstnancům města zařazeným do OSPOD, mohou věc projednat s přímým nadřízeným zaměstnancem, kterým je vedoucí OSPOD MěÚ Jeseník, **Mgr. Bc. Kristýna Michálková**, budova MěÚ na ul. K. Čapka 1147/10, 790 01 Jeseník, 4. patro, blok B, kancelář č. 444, tel. +420 584 498 447.

V případě výhrad proti vedoucí OSPOD mohou věc projednat s vedoucím Odboru sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Jeseník, kterým je **Mgr. Jiří Kovalčík**, budova MěÚ na ul. K. Čapka 1147/10, 790 01 Jeseník, 4. patro, blok A, kancelář č. 409, tel. +420 584 498 405.

Pokud nebude věc vyřízena k jejich spokojenosti, mohou ji projednat s **Mgr. Zdeňkou Exelovou**, pověřenou k plnění úkolů tajemníka, budova radnice na Masarykově náměstí 1/167, 1. patro, tel. +420 584 498 160.

Nebude-li podnět vyřízen ke spokojenosti dotčené osoby, může podat písemnou stížnost.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat **Krajský úřad Olomouckého kraje**, aby prošetřil způsob vyřízení. Opakované stížnosti ve stejné věci nebudou řešeny.

Anonymní stížnosti budou prošetřeny. Podněty a připomínky slouží k zamyšlení se nad vzniklou situací a k zamyšlení nad prací zaměstnanců města zařazených do OSPOD. Jejich projednání probíhá na nejbližší poradě oddělení a přijatá opatření, změny či úpravy jsou zaznamenány v zápise z porady, který nebude zveřejňován.

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

- na internetových stránkách města [www.jesenik.org](http://www.jesenik.org)
- nástěnce v prostorách kanceláří OSPOD

#### Přílohy ke STANDARDU ČÍSLO 13

**Příloha č. 1:** směrnice Rady města Jeseník č. 1/2006 – Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností (dostupná k nahlédnutí u pověřeného zaměstnance Útvaru tajemníka)

**Příloha č. 2:** Protokol o ústním přijetí stížnosti (dostupný u všech zaměstnanců OSPOD a na sdíleném disku S)

**Příloha č. 3:** Zjednodušené zpracování standardu (zveřejněná na webu města a nástěnce OSPOD)

**Příloha č. 4:** Zjednodušené zpracování standardu – verze pro děti (zveřejněná na webu města a nástěnce OSPOD)