|  |
| --- |
| **Standard 13. Vyřizování a podávání stížností** |
| **Kritérium standardu** |
| 13a: Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty. |
| **Závazné pro:** |
| pracovníky Městského úřadu Příbor, kteří poskytují sociálně-právní ochranu dětí. |
| **Vypracoval:** |
| Bc. Lenka Filipcová, Mgr. Karolína Najzarová |
| **Schválil: Datum a podpis:** |
| Ing. Arnošt Vaněk, tajemník |
| **Platnost kritéria od:** |
| 22. 11. 2017 |
| **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 stížností. |
| **Obsah kritéria standardu:** |
| Rada města Příbora přijala Pravidla pro přijímání a vyřizování stížnosti a petic č. 5/2017 s účinnosti od 1. listopadu. 2017, kterými jsou povinni řídit se všichni zaměstnanci Městského úřadu Příbor. Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována zjednodušená a srozumitelná Pravidla orgánu sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu Příbor pro podávání, vyřizování a evidenci stížností.  **Pravidla orgánu sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu Příbor pro podávání, vyřizování a evidenci stížností**  Není-li kterýkoliv občan, spokojen s úředním postupem pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany, může podat stížnost na jeho úřední postup nebo chování. Stížnost je podání, jímž se právnické nebo fyzické osoby obracejí na orgány města ve věci ochrany svých práv a oprávněných zájmů, a kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města. Stížnost může podat každý, kdo se cítí poškozen na svých právech či oprávněných zájmech.   1. *stížnost proti úřednímu postupu* pracovníka může být podána například, pokud pracovník neinformuje klienta o možnostech řešení situace, nejedná v nejlepším zájmů dítěte, neposkytuje poradenství a podporu odpovídající klientově situaci, neinformuje klienta o plánovaných krocích, odpírá klientovi právo nahlédnout do jeho spisu. 2. *stížnost podána proti chování pracovníka* obsahuje především výtky vůči vulgárnímu vyjadřování pracovníka, podnapilosti, odmítání komunikace, vykazování z prostor úřadu, odmítání sdělení informací.   Stížnost lze *podat v listinné formě, a to v písemné nebo elektronické podobě, dále ústně nebo telefonicky.* Místempro podání stížnosti je *podatelna Městského úřadu Příbor*.  Ústní stížnosti přijímají pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kteří jsou povinni ji písemně zaznamenat za přítomnosti stěžovatele do formuláře, který je přílohou Pravidel pro přijímání a vyřizování stížnosti a petic. Ústní stížnost vyřízená ku prospěchu stěžovatele se v případě, kdy stěžovatel netrvá na sepsání záznamu, za stížnost dále nepovažuje a neeviduje se. Stížnost podaná telefonicky se vyřizuje podle povahy věci buď vysvětlením, nebo se stěžovatel poučí o možnosti podat stížnost písemně nebo osobně ústně prostřednictvím zaměstnance města za pomoci příslušného formuláře  V případě, že ze stížnosti *nebude patrné, čeho se podatel domáhá*, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve jej osoba vyřizující stížnost k upřesnění.  Stížnosti se vyřizují bez průtahů, nejpozději do 30 kalendářních dnů.  O *vyřízení stížnosti* se vždy informuje stěžovatel i ten, proti komu je stížnost směřována. Výsledkem prošetření stížnosti je písemná zpráva obsahující konstatování, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V případě důvodných či částečně důvodných stížností zpracovatel uvede, jaké bylo přijato nápravné opatření.  Všechny stížnosti jsou vedeny v *Centrální evidenci stížností* Městského úřadu Příbor.  Podávání, vyřizování a evidence stížností se řídí Pravidly pro přijímání a vyřizování stížnosti a petic č. 5/2017, které schválila Rada města Příbora s účinnosti od 1. listopadu 2017. Těmito pravidly jsou povinni řídit se všichni zaměstnanci Městského úřadu Příbor. Z těchto pravidel vycházejí Pravidla orgánu sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu Příbor pro podávání, vyřizování a evidenci stížnosti, která byla vytvořena pro lepší srozumitelnost klientů orgánu sociálně-právní ochrany. Všichni pracovníci jsou povinni klientům poradit ve věci podávání stížností.  V Příboře dne 22. listopadu 2017    Ing. Arnošt Vaněk Bc. Lenka Filipcová  tajemník MÚ Příbor vedoucí odboru sociálních věcí MÚ Příbor  **Přílohy:**  Příloha č. 22: Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic č. 5/2017. |