|  |
| --- |
| **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 formulářeV 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. |