

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

Magistrát města Děčín má zpracována pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. Tato pravidla jsou k dispozici na Portále úředníka – dokumenty – směrnice a příkazy – pravidla.

- ✓ Dle výše uvedeného dokumentu je stížností písemné, ústní nebo elektronické podání, které se přímo týká zájmů stěžovatele, tj. oznámení a podnět občana směřující ke krácení jeho práv, nesprávnému postupu a k jiným nedostatkům vzniklých z činnosti výkonu agendy sociálně-právní ochrany dětí.
- ✓ Každý klient má právo stěžovat si. Stížnost lze podat i anonymně, neboť zákon o sociálně-právní ochraně takovou možnost připouští. Pokud stěžovatel požádá o zachování anonymity, postupují pracovníci OSPOD dle směrnice o vedení spisové dokumentace (článek 6).
- ✓ Přijmout stížnost může pracovník MM Děčín (např. pracovník podatelny, každý pracovník orgánu SPOD).
- ✓ Obsah stížnosti by měl být věcný, jasný.
- ✓ Při vyřizování stížností se orgán SPOD řídí ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a Pravidly pro přijímání a vyřizování petic a stížností MM Děčín.
- ✓ Stížnosti jsou evidovány v elektronické evidenci jako samostatný spis vedený ve správním řízení, je označený zkratkou SŘ a číslo z rejstříku. Ve spisovém znaku je elektronické evidenci je označený jako stížnost za účelem evidence přijatých stížností a jejich průběžného sledování kontrolním a právním oddělení MM Děčín.
- ✓ Stížnost na činnost orgánu SPOD nebo konkrétního pracovníka řeší většinou přímý nadřízený pracovníka, to znamená vedoucí oddělení a vedoucí odboru. Pokud je stížnost adresována tajemníkovi či primátorovi úřadu, je evidována v jejich agendě a cestou pokynového lístku je určen zpracovatel prověření stížnosti a určena osoba oprávněná k vyhotovení odpovědi. V odůvodněných případech může šetření stížnosti vést oddělení kontrolní a právní.
- ✓ Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou na MM Děčín podal, nebyla řádně vyřizována, může požádat nadřízený správní orgán, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti.



Zdroje informací

- ZSPOD
- SŘ
- Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností schválené RM



Formuláře

- Příloha P8 – Pravidla pro podávání stížností

13. Vyřizování a podávání stížností

Kritérium 13b

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

Každý pracovník orgánu SPOD informuje v případě projevení zájmu klienty a další osoby o možnosti a postupu jak podat stížnost. Pracovník sdělí, kde klient či další osoby naleznou podrobné informace.

V písemné podobě jsou informace o možnosti podat stížnost umístěny na nástěnkách v chodbě u kanceláří pracovníků orgánu SPOD MM Děčín, dále v příloze standardů uložených u vedoucích oddělení a vedoucí odboru (příloha 8).

V elektronické podobě jsou pro veřejnost informace o možnosti podat stížnost dostupné na internetových stránkách <http://www.mmdecin.cz>. Stížnost lze podat prostřednictvím datové schránky nebo elektronickou poštou prostřednictvím elektronické podatelny posta@mmdecin.cz, přičemž tato nemusí být podepsána zaručeným elektronickým podpisem.



Zdroje informací

- SŘ
- Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností schválené RM



Formuláře

- K tomuto kritériu nejsou připojeny formuláře