



STANDARD č. 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.

Stížnost je chápána zaměstnanci i odborem jako podnět pro zlepšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany. Pracoviště tak i celý úřad coby součást orgánu veřejné správy vychází na základě zákona o obcích s povinností mít vypracovaná pravidla pro vyřizování stížností. Toto je naplněno v podobě Organizační směrnice č. 1/2022 „Pravidla přijímání, evidování a vyřizování stížností“.

Stížnost

je podání, jež vyjadřuje určitý projev nespokojenosti s něčím nebo s někým či je projevem snahy domoci se ochrany individuálních porušení i ohrožení práv nebo oprávněných zájmů osoby. Pro posouzení, zda se jedná o stížnost, nebo podnět či připomínka je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho označení osobou, která podání učinila.

Stěžovatel

je každá fyzická nebo právnická osoba, která podává stížnost.

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností - postup

Příjem stížností

Každý klient OSPOD má v případě nespokojenosti s poskytovanou sociálně-právní ochranou možnost podat stížnost, a to ústně nebo písemně (telefonem, emailem, faxem, poštou, do schránky úřadu) a to i anonymně. V případě, že stěžovatel podání stížnosti učiní ústně, pak odpovědný zaměstnanec jej vyzve, aby stížnost sepsal a poskytne k tomu stěžovateli příslušný tiskopis dle organizační směrnice č. 1/2022 – formulář „Stížnost podaná osobně stěžovatelem“ – příloha č. 2 standardu č. 13. V případě stížnosti podané telefonicky si kontaktovaný zaměstnanec vyžádá jméno, příjmení a adresu stěžovatele a zpracuje úřední záznam, v rámci kterého zachytí obsah stížnosti – příloha č. 3 standardu č. 13. Stěžovatele vyzve k osobnímu dostavení, případně podání stížnosti písemně s řádnými náležitostmi. V případě, že stěžovatel požadované informace odmítne sdělit, bude s touto stížností naloženo jako se stížností anonymní. Z podané stížnosti musí být patrné kdo ji činí, které věci se týká a co se navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, případně adresu pro doručování. Právnická osoba uvede název, IČO, adresu sídla, případně adresu pro doručování. Stížnost musí být opatřena podpisem. V případě, že stížnost nesplňuje základní náležitosti dle čl. III. odst. 1 písm. b) organizační směrnice č. 1/2022 „Pravidla přijímání, evidování a vyřizování stížností“, musí být do 7 dnů stěžovatelem doplněna

písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, elektronického podání, či osobně na podatelnu ÚMČ Brno-Židenice.

Stížnost může být adresována:

- Přímému nadřízenému pracovníků SPOD, tj. vedoucímu oddělení SPOD, resp. vedoucímu Odboru sociálních věcí
- Tajemníkovi ÚMČ Brno-Židenice
- Vedoucímu odboru sociální péče Magistrátu města Brna
- Veřejnému ochránci práv – Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Evidence stížností

Stížnosti přijímají všechny útvary ÚMČ Brno-Židenice bez ohledu na jejich obsah či na subjekt, vůči kterému stížnost směřuje. V případě, kdy stížnost přijímá podatelna, zaeviduje ji pod číslem jednací a předá ji bez zbytečného odkladu na SO ÚT. V případě, kdy stížnost přijímá jiný útvar, předá ji bez zbytečného odkladu na podatelnu, která postupuje dle výše uvedeného. SO ÚT posuzuje, zda stížnost vykazuje znaky stížnosti a předá ji vedoucímu příslušného útvaru k vyřízení. Pokud je z obsahu stížnosti zřejmé, že k vyřízení stížnosti není příslušný žádný útvar ÚMČ Brno-Židenice, rozhodne SO ÚT ve spolupráci s tajemníkem ÚMČ o postoupení stížnosti konkrétnímu orgánu veřejné správy, do jejíž gesce stížnost obsahově náleží. O tomto postupu SO ÚT stěžovatele nejpozději do 5 pracovních dní vyrozumí.

Vyřizování stížností

Všechny stížnosti a skutečnosti v nich uvedené je nutno odpovědně a bez zbytečných průtahů prošetřit a vyřídit ve lhůtě uvedené v Pravidlech ÚMČ tj. nejdéle do 60 dnů ode dne, kdy byla doručena.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, prošetřuje se stížnost bez uvádění jména stěžovatele.

Stížnost směřující ke kritice činnosti konkrétního zaměstnance prošetřuje jeho přímý nadřízený. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení tomu zaměstnanci, jehož se stížnost týká.

Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile budou po jejím prošetření učiněna příslušná opatření k nápravě nebo bude stěžovateli zasláno písemné sdělení, jímž bude s patřičným odůvodněním vyrozuměn o tom, proč jeho stížnosti nebylo vyhověno. O způsobu vyřízení podané stížnosti musí být stěžovatel vždy v nezbytně nutném rozsahu písemně vyrozuměn.

Poskytovatel SPOD informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán, nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

V případě anonymní stížnosti může být odpověď zveřejněna vyvěšením na nástěnce OSPOD po dobu 7 dní s přihlédnutím k nutnosti ochrany osobních údajů.

Všichni pracovníci SPOD jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování stížnosti postupovat tak, aby byla každému občanovi zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno. Současně musí být respektováno právo každého občana na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a právo na ochranu údajů o jeho osobě před jejich zneužitím.

Kritérium 13b

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

Poskytovatel sociálně-právní ochrany informuje veřejnost o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat. S těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni pracovníci SPOD MČ Brno-Židenice. Za tímto účelem na MČ Brno-Židenice vypracován informační leták, jak postupovat v případě klientovy stížnosti. Tento leták je vyvěšen na nástěnce na chodbě a na přání klienta je možné jej okopírovat pro jeho potřebu (příloha č. 4 a 5 standardu č.13).

Tento leták je klientům k dispozici také v elektronické podobě na stránkách úřadu www.zidenice.eu.