



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

**ODBORU SOCIÁLNÍCH VĚCÍ
MĚSTSKÉHO ÚŘADU KOSTELEČ NAD ORLÍČÍ
Palackého náměstí 38, 517 41 Kostelec nad Orlicí**

STANDARD 13

VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Schválil: Ing. Jitka Jičínská, DiS.

Datum: 01.07.2020

Podpis:

Název standardu	13. Vyřizování a podávání stížností
Kritérium standardu	<i>13a Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.</i>
Závazné pro:	orgán sociálně-právní ochrany dětí Kostelec nad Orlicí
Vypracoval:	odbor sociálních věcí
Schválil/a:	tajemnice
Platnost kritéria od:	01.07.2020
Datum revize:	01.01.2023

- stížnosti na pracovníky sociálně-právní ochrany odboru sociálních věcí vyřizuje vedoucí odboru sociálních věcí
- stížnosti na vedoucí odboru sociálních věcí vyřizuje tajemnice městského úřadu
- pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností upravuje zák. č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech a může si stěžovat na:

- pracovní postup pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany
- chování pracovníka sociálně-právní ochrany
- na způsob nebo kvalitu poskytování sociálně-právní ochrany dětí

Stížnost lze podat těmito způsoby:

- ústně, pokud je možné stížnost vyřídit okamžitě (v případě, že to není možné, bude sepsán protokol o jednání nebo záznam)
- písemně na podatelnu městského úřadu na adresu:

Městský úřad Kostelec nad Orlicí
Palackého náměstí 38
517 41 Kostelec nad Orlicí

▪ **písemné stížnosti by měly obsahovat podstatné náležitosti:**

- jméno a příjmení stěžovatele
- datum narození
- místo trvalého pobytu popř. doručovací adresu
- důvod stížnosti
- podpis stěžovatele

- všechny přijaté stížnosti jsou evidovány ve spisové službě
- vedoucí odboru/tajemnice úřadu stížnost vyřídí v zákonné lhůtě, prošetří okolnosti, které vedly osobu k podání stížnosti, zajistí vyjádření pracovníka, proti němuž stížnost směřuje, popř. dalších osob, které mohou přispět k objasnění věci
- maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 dnů ode dne jejího doručení nebo podání
- o vyřízení stížnosti je v této lhůtě stěžovatel vyrozuměn
- pracovník má právo být o výsledku stížnosti informován
- v případě, že vedoucí odboru/tajemnice městského úřadu shledá stížnost jako důvodnou nebo částečně důvodnou, pracovník sociálně-právní ochrany, popř. vedoucí odboru učiní nezbytná opatření k nápravě
- v případě, že je stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit s žádostí o prošetření stížnosti na Krajský úřad Královéhradeckého kraje

➤ **Krajský úřad Královéhradeckého kraje**

Pivovarské náměstí 1245
500 03 Hradec Králové
Pevná linka: 495 817 111
e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY
STANDARD 13 – VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Název standardu	13. Vyřizování a podávání stížností
Kritérium standardu	<i>13b Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.</i>
Závazné pro:	orgán sociálně-právní ochrany dětí Kostelec nad Orlicí
Vypracoval:	odbor sociálních věcí
Schválil/a:	tajemnice
Platnost kritéria od:	01.07.2020
Datum revize:	01.01.2023

- postup pro podávání a vyřizování stížností je přílohou tohoto kritéria a je klientům a veřejnosti dostupný na webových stránkách města www.kostelecno.cz

Příloha 1 – kritérium 13b

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Kdo může stížnost podat?

- stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech

Na co si můžete stěžovat?

- pracovní postup pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany
- chování pracovníka sociálně-právní ochrany
- na způsob nebo kvalitu poskytování informací orgánu sociálně-právní ochrany

Jak si můžete stížnost podat?

- **ústně, pokud je možné stížnost vyřídit okamžitě** (v případě, že to není možné, bude sepsán protokol o jednání nebo záznam)
- **písemně na podatelnu městského úřadu, na adresu:**

Městský úřad Kostelec nad Orlicí
Palackého náměstí 38
517 41 Kostelec nad Orlicí

▪ písemné stížnosti by měly obsahovat podstatné náležitosti:

- jméno a příjmení stěžovatele
- datum narození
- místo trvalého pobytu popř. doručovací adresu
- důvod stížnosti
- podpis stěžovatele

Kdo je k přijímání stížností oprávněn?

- stížnosti týkající se agendy sociálně-právní ochrany dětí vyřizuje vedoucí odboru sociálních věcí/tajemnice Městského úřadu Kostelec nad Orlicí

Jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti?

- 60 dnů ode dne jejího podání nebo doručení na podatelnu městského úřadu

Jak budu seznámen/a s výsledkem vyřízení stížnosti?

- o vyřízení stížnosti je ve stanovené lhůtě stěžovatel písemně vyrozuměn
- v případě, že je stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit s žádostí o prošetření stížnosti na Krajský úřad Královéhradeckého kraje:

➤ **Krajský úřad Královéhradeckého kraje**

Regiocentrum Nový pivovar
Pivovarské náměstí 1245
500 03 Hradec Králové
Pevná linka: 495 817 111
e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz