



STANDARD č. 13

Vyřizování a podávání stížností

1. Stížnost, podnět, připomínka

Stížností se rozumí takové podání na orgán sociálně-právní ochrany, které přináší kritiku a očekávání nápravy či opatření. Stěžovatel neponechává řešení pouze na organizaci, chce být informován o postupu při vyřizování stížnosti a přijatých nápravných opatřeních.

Stížnosti se vyřizují písemně.

Podnětem se rozumí takové podání, které přináší nové náměty, návrhy na zlepšení v organizaci nebo způsobu poskytování sociálně-právní ochrany. Podněty se, pokud neobsahují podstatné informace o spokojenosti či nespokojenosti uživatele se sociálně-právní ochranou dětí, nezapisují a nevidují.

Připomínkou se rozumí konkrétní kritické podání, ve kterém však podavatel nechává řešení na orgánu sociálně-právní ochrany.

Orgán sociálně právní ochrany dětí při vyřizování stížností postupuje v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění. Úplné znění zákona nalezneme v příloze č. 27.

2. Přijímání, evidence a vyřizování stížností, podnětů a oznámení

Každý si může stěžovat na kvalitu, či způsob poskytování sociálně-právní ochrany, na zaměstnance, nebo další jevy, se kterými v souvislosti se sociálně právní ochranou nejsou spokojeni.

Podání stížnosti je chápáno jako možnost zvýšení kvality poskytované sociálně právní ochrany. Stížnost nebude mít negativní dopad na klienta sociálně právní ochrany, který stížnost podal.

Stížnost lze podat:

- písemně
- ústně

2.1. Způsob podání stížnosti

Jakým způsobem můžete stížnost podat:

Písemně – formou vlastního dopisu s vlastním podpisem odeslaném poštou na adresu: Městský úřad, Kaplická 439, 381 01 ČESKÝ KRUMLOV, v němž vylíčíte podstatu svého problému. Stížnost včetně příloh je možné poslat i na technickém nosiči dat CD, DVD (technický nosič bude součástí písemného podání).

Elektronickou poštou – podání je opatřeno elektronickým podpisem (včetně poskytovatele certifikačních služeb) e-mailem zaslaným na adresu posta@mu.ckrumlov.cz s vylíčením podstaty problému. Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je 8 MB.

Datovou schránkou – prostřednictvím informačního systému datových schránek provozovaného Českou poštou, s. p., ID datové schránky ID Městského úřadu v Českém Krumlově je 64pbvxc. Datová zpráva může obsahovat vlastní dopis obsahující důležité informace o problému a přílohy. Celková velikost zprávy včetně příloh může být maximálně 8 MB.

Osobně doručit do podatelny Městského úřadu v Českém Krumlově, každý pracovní den v době:

Pracovní doba – úřední hodiny		
PONDĚLÍ	7.30 – 11.00	12.00 - 17.00
ÚTERÝ	7.30 – 11.00	-
STŘEDA	7.30 – 11.00	12.00 - 17.00
ČTVRTEK	7.30 – 8.30	-
PÁTEK	7.30 – 8.30	-

Tímto způsobem je možné doručit stížnost i s přílohami nejen písemně (na papíře), ale také na technickém nosiči dat, který je přílohou písemného podání. Pracovnice podatelny Vám na Vaši žádost potvrdí převzetí.

Osobně podat do protokolu – v pracovní dny a v pracovní době se můžete dostavit na Odbor školství, sportu a péče o dítě, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Městského úřadu v Českém Krumlově, kde s Vámi podnět sepíše a také Vám vysvětlí další možný postup řešení problému.

Pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím dálnopisu, telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití podpisu, ale jen za podmínky, že je stížnost do 5 dnů potvrzena, popřípadě doplněna tak, jak je uvedeno výše, je tedy podána písemně, ústně do protokolu anebo v elektronické podobě.

NEZPOMEŇTE vždy uvést kontaktní údaje pro doručování korespondence (doručovací adresu, ID Vaší datové schránky, e-mailový kontakt). Může to urychlit vyřízení Vašeho podání.

Ústně – stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec, přitom má povinnost o přijaté stížnosti neodkladně informovat vedoucího odboru; pokud stížnost přijme vedoucí odboru, informuje tajemníka úřadu. O stížnosti podané ústně, kterou nelze vyřídit ihned, se sepíše záznam (vzor “Záznamu z jednání” viz příloha č. 27), který se vyhotoví nejméně dvakrát, jedno vyhotovení obdrží stěžovatel.

Stížnost, jejíž vyřízení nepatří do působnosti městského úřadu nebo odboru, postoupí pracovník, který stížnost přijal, k vyřízení příslušnému orgánu, organizaci, či příslušnému odboru a to do 5 dnů od jejího doručení. Současně o tom uvědomí stěžovatele.

2.2. Náležitosti stížnosti

- Jméno, příjmení, adresu stěžovatele, popř. adresu pro doručování, telefon – u právnické osoby název, sídlo, popř. jinou adresu pro doručování.
- Předmět stížnosti – vylíčení podstatných okolností problému, čeho se jako stěžovatel domáháte, případně která vaše práva byla porušena a jakým způsobem, včetně sdělení, zda tato záležitost byla předložena také jinému orgánu a s jakým výsledkem.

- Označení správního orgánu (Odbor školství, sportu a mládeže, oddělení sociálně-právní ochrany dětí), jemuž je stížnost určena.
- Co požadujete a jaký postup navrhuje.
- Podpis osoby, který stížnost podává.
- Kopie dokumentů, které se záležitostí souvisí a obsahují důležité informace.

2.3. Vyřizování stížnosti

Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 60 dnů od doručení stížnosti. Lhůtu lze překročit jen v případech, kdy to vyžaduje složitost stížnosti a nelze ve stanovené lhůtě zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. O prodloužení termínu požádá vedoucí odboru tajemníka úřadu. Důvod a termín prodloužení lhůty pro vyřízení poté sdělí stěžovateli.

Stížnost vyřizuje podle věcného zaměření stížnosti vedoucí příslušného odboru.

Vedoucí OŠSPD odpovídá za vyřízení stížnosti včas, úplně, objektivně a v souladu s platnými právními předpisy.

O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše zaměstnanec pověřený vyřízením stížnosti zápis, který musí obsahovat zejména:

- Jména zúčastněných osob;
- vylíčení průběhu jednání;
- doložku, že účastníci byli s obsahem zápisu seznámeni;
- podpisy zaměstnance provádějícího šetření i všech účastníků, přičemž pokud některý z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

Požádá-li stěžovatel, aby při vyřizování stížnosti nebylo jeho jméno uvedeno, bude tento požadavek respektován.

Vyřizování stížností musí být vedeno maximálně hospodárně a bez průtahů, musí být prošetřeny všechny uváděné skutečnosti, aby mohla být potvrzena nebo vyvrácena jejich oprávněnost s odvoláním na platné právní předpisy. Na základě výsledku šetření se posoudí jednotlivé stížnosti jako:

- - důvodné,
- - částečně důvodné
- - nedůvodné.

Nepřipouští se, aby stížnost vyřizoval zaměstnanec, vůči kterému tato stížnost směřuje.

Stěžovatel je s výsledkem šetření vždy ve stanovené lhůtě písemně seznámen.

V případě, že byla stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je vedoucí OSPOD Český Krumlov povinen učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu, stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.

V případě, že stěžovatel nebude spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na Krajský úřad v Českých Budějovicích, který je nadřízeným správním orgánem v rámci přenesené působnosti, nebo instituci, která se zabývá sledováním dodržování lidských práv.

Vždy je mu předán seznam následujících institucí (seznam institucí pro vyřizování stížností na OSPOD – příloha č. 28)

Krajský úřad Jihočeského kraje
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Oddělení sociálně-právní ochrany dětí
U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice

Instituce, které se zabývají sledováním dodržování lidských práv

- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888 www.ochrance.cz, podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1, tel. 257 221 141 www.helcom.cz, sekr@helcom.cz

Poradenská pomoc a podpora

Stěžovatel může rovněž nalézt nezávislou poradenskou pomoc a podporu u dalších poskytovatelů sociálních služeb, kteří mu mohou pomoci s řešením nespokojenosti při vyřízení stížnosti:

- Občanská poradna při Jihočeské rozvojové, o.p.s., Riegrova 1756/51, 370 01 České Budějovice, tel. 387 222 838 www.jr-spolecnost.cz, poradna@jr-spolecnost.cz
- Bezplatné právní poradenství, Centrum sociálních služeb, Náměstí svornosti 2, 381 01 Český Krumlov, tel. 380 727 600, 774 110 124 www.css.krumlov.cz, pravni.poradenstvi@krumlov.cz

Přílohy standardu:

Příloha č. 38 – zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění
Příloha č. 39 - Seznam institucí pro vyřizování stížností na OSPOD

3. Správní obvod

Správní obvod orgánu sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu v Českém Krumlově je vymezen správním obvodem obecního úřadu obce s rozšířenou působností MěÚ Český Krumlov dle vyhlášky Ministerstva vnitra č. 388/2002 Sb., ze dne 15. srpna 2002, o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem o správních obvodech obcí s rozšířenou působností. Český Krumlov je vymezen územím obcí Bohdalovice, Brloh, Černá v Pošumaví, Český Krumlov, Dolní Třebonín, Frymburk, Holubov, Horní Planá, Hořice na Šumavě, Chlumeč, Chvalšiny, Kájov, Křemže, Lipno nad Vltavou, Loučovice, Malšín, Mirkovice, Mojné, Nová Ves, Polná na Šumavě, Přední Výtoň, Přídolí, Přísečná, Rožmberk nad Vltavou, Srnín, Světlík, Větřní, Věžovatá Pláně, Vyšší Brod, Zlatá Koruna, Zubčice a územím vojenského újezdu Boletice.

Sociální pracovníci mají vymezeny jednotlivé správní obvody, když každý z nich vykonává sociálně právní ochranu především ve svém správním obvodu. Jejich působnost je však na celém správním obvodu Městského úřadu v Českém Krumlově jako obecního úřadu obce s rozšířenou působností.

Jednotlivé správní obvody najdeme v příloze č. 1.