

Název standardu	XI. Podávání a vyřizování stížností		
Kritérium standardu	1) Pro výkon sociální práce na obci jsou zpracována pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování připomínek a stížností ve formě srozumitelné pro klienty.		
Závazné pro:	pracovníky Městského úřadu Kopidlno poskytující SP		
Vypracovala:	Ing. Hana Palečková, vedoucí správního odboru		
Schválila:	Lenka Kropáčková, tajemnice Městského úřadu Kopidlno		
Datum a podpis:	1. 2. 2022		
Platnost kritéria od – do:	1. 2. 2022		
Datum revize:			

Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SP

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					

XI. Podávání a vyřizování stížností

1)

Stížnosti na sociálního pracovníka vykonávající sociální práci vyřizuje:

Tajemník Městského úřadu Kopidlno

Adresa úřadu:

Městský úřad Kopidlno

Náměstí Hilmarovo 13

507 32 Kopidlno

Pevná linka: 493 655 681

- 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 sociálního pracovníka**
- **na chování sociálního pracovníka**
- **na způsob nebo kvalitu poskytování sociální práce**

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, a poté bude ústní stížnost postoupena tajemníkovi městského úřadu)

➤ **písemně na podatelnu městského úřadu, na adresu:**

Městský úřad Kopidlno

Náměstí Hilmarovo 13

507 32 Kopidlno

- písemné stížnosti by měly obsahovat podstatné náležitosti:

- jméno a příjmení stěžovatele
- datum narození
- místo trvalého pobytu, popř. doručovací adresu
- čeho se stížnost týká
- podpis stěžovatele

- všechny přijaté stížnosti jsou evidovány v písemné podobě u tajemníka městského úřadu

- tajemník úřadu stížnost vyřídí neprodleně, nebo prošetří okolnosti, které vedly osobu k podání stížnosti a považuje-li to za potřebné, vyslechne sociálního pracovníka, proti němuž stížnost směřuje, popř. další osoby, které mohou přispět k objasnění věci

- sociální pracovník má možnost se ke stížnosti ústně či písemně vyjádřit a poskytnout svým nadřízeným spisovou dokumentaci k objektivnímu posouzení stížnosti
- maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 dnů ode dne jejího doručení nebo podání
- o vyřízení stížnosti je v této lhůtě stěžovatel vyrozuměn
- v případě, že tajemník městského úřadu shledá stížnost jako důvodnou, nebo částečně důvodnou, sociální pracovník – vedoucí správního odboru učiní nezbytná opatření k nápravě, a to bez zbytečných průtahů
- tajemník úřadu monitoruje, zda jsou nápravná opatření řádně a včas splněna
- sociální pracovník má právo být o výsledku stížnosti informován
- 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

Stížnosti je dále možno podat:

- Kanceláři veřejného ochránce práv,
- MPSV

Název standardu	XI. Podávání a vyřizování stížností		
Kritérium standardu	2) Sociální pracovník klienta vhodnou formou informuje o možnosti a způsobu podávání připomínek, stížností, případně pochval.		
Závazné pro:	pracovníky Městského úřadu Kopidlno poskytující SP		
Vypracovala:	Ing. Hana Palečková, vedoucí správního odboru		
Schválila:	Lenka Kropáčková, tajemnice Městského úřadu Kopidlno		
Datum a podpis:	1. 2. 2022		
Platnost kritéria od – do:	1. 2. 2022		
Datum revize:			

Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SP

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					

XI. Podávání a vyřizování stížností

2)

Postup pro podávání a vyřizování stížností je přílohou tohoto kritéria a je dostupný na nástěnce v kanceláři sociálního pracovníka.

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 sociálního pracovníka
- chování sociálního pracovníka
- na způsob nebo kvalitu poskytování informací

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, a poté bude ústní stížnost postoupena tajemníkovi městského úřadu)
- **písemně na podatelnu městského úřadu, na adresu:**

Městský úřad Kopidlno
Náměstí Hilmarovo 13
507 32 Kopidlno

- písemné stížnosti by měly obsahovat podstatné náležitosti:
 - **jméno a příjmení stěžovatele**
 - **datum narození**
 - **místo trvalého pobytu, popř. doručovací adresu**
 - **čeho se stížnost týká**
 - **podpis stěžovatele**

Kdo je k přijímání stížností oprávněn?

- stížnosti týkající se agendy sociální práce vyřizuje:

- **Tajemník Městského úřadu Kopidlno**

Městský úřad Kopidlno
Náměstí Hilmarovo 13
507 32 Kopidlno
Pevná linka: 493 655 681

Jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti?

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

Jak se stížnosti evidují?

- stížnosti eviduje tajemník městského úřadu

Jak budu seznámen/a s výsledkem vyřízení stížnosti?

- 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

Název standardu	XI. Podávání a vyřizování stížností		
Kritérium standardu	3) Příslušný odbor vede vždy evidenci těchto stížností či připomínek dle vnitřních směrnic úřadu.		
Závazné pro:	pracovníky Městského úřadu Kopidlno poskytující SP		
Vypracovala:	Ing. Hana Palečková, vedoucí správního odboru		
Schválila:	Lenka Kropáčková, tajemnice Městského úřadu Kopidlno		
Datum a podpis:	1. 2. 2022		
Platnost kritéria od – do:	1. 2. 2022		
Datum revize:			

Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SP

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					

XI. Podávání a vyřizování stížností

3)

Všechny přijaté stížnosti jsou evidovány v písemné podobě u tajemníka městského úřadu.