Název standardu	**13. Vyřizování a podávání stížností**		
Kritérium standardu	**13a** **Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty**		
Závazné pro:	**pracovníky Městského úřadu Kopidlno poskytující SPO**		
Vypracovala:	**Ing. Hana Palečková, vedoucí správního odboru**		
Schválila: **Datum a podpis:**	**Lenka Kropáčková, tajemnice Městského úřadu Kopidlno** **2. 1. 2018**		
Platnost kritéria od - do:	**2. 1. 2018**		
Datum revize:			

Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

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.					

13. Vyřizování a podávání stížností

13a

Stížnosti na sociálního pracovníka vykonávající sociálně-právní ochranu 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 pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany**
- **na 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, 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 se stížnost bude dotýkat konkrétního případu, budou veškeré písemnosti založeny do příslušné spisové dokumentace nezl. dítěte sociálním pracovníkem

- 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

Před vchodem do budovy městského úřadu čp 13 (vlevo u hlavních dveří) je k dispozici schránka, do které mohou občané vhazovat anonymní stížnosti a také náměty či návrhy. Anonymní stížnost osoba pověřená vyřizováním stížností posoudí s přihlédnutím k obsahu a stížnost je řešena v souladu s výše uvedeným postupem. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.

Název standardu	**13. Vyřizování a podávání stížností**
Kritérium standardu	**13b** **Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám**
Závazné pro:	**pracovníky Městského úřadu Kopidlno poskytující SPO**
Vypracovala:	**Ing. Hana Palečková, vedoucí správního odboru**
Schválila: **Datum a podpis:**	**Lenka Kropáčková, tajemnice Městského úřadu Kopidlno** **2. 1. 2018**
Platnost kritéria od - do:	**2. 1. 2018**
Datum revize:	

Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO

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.					

13. Vyřizování a podávání stížností

13b

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

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, 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 sociálně-právní ochrany dětí 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