

Standard č. 13	Vyřizování a podávání stížností
Kritérium	
13a + 13b	<p><b>Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.</b></p> <p><b>Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.</b></p>
Pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Referenti SPOD jsou srozuměni s tím, že stížnost, pokud je oprávněná, je zejména podnětem pro zvýšení kvality poskytování SPOD.</li> <li>➤ Stížnost může být podána osobně, zaslána poštou, elektronicky s ověřeným podpisem, může být přednesena ústně a následně sepsána pracovníkem MMK.</li> <li>➤ Vyřizování stížností se řídí vnitřním předpisem Zásadami pro přijímání a vyřizování stížností – viz příloha č. 30 standardů. Vzhledem k tomu, že OSPOD je součástí orgánu veřejné správy, řídí se při vyřizování stížností nejen vnitřním předpisem, ale také zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen správní řád).</li> <li>➤ Stížnosti na postup, nevhodné chování, jednání, nečinnost, případně podjatost referentů SPOD prošetřuje a vyřizuje vedoucí OSO v součinnosti s vedoucí OSPOD. Výsledek šetření v návaznosti na stížnost předkládá v příslušné lhůtě stěžovateli a oddělení právnímu a kontrolnímu Odboru organizačního MMK (dále jen OO MMK). V odpovědi na stížnost vedoucí OSPOD OSO uvede, zda podaná stížnost byla shledána důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou. Zároveň poučí stěžovatele o tom, že může v souladu s § 175 odst. 7 správního řádu, požádat nadřízený správní orgán, kterým je Krajský úřad Moravskoslezského kraje, o prošetření způsobu vyřízení stížnosti.</li> <li>➤ Postup v případě podjatosti referenta SPOD upravuje Stanovisko MPSV k vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnanci OSPOD ze dne 12.12.2019 – viz příloha č. 31 standardů. O výsledku šetření v rámci podjatosti informuje vedoucí OSO stěžovatele formou usnesení.</li> <li>➤ Klienti OSPOD jsou informováni o způsobu podání stížnosti prostřednictvím informace na nástěnkách umístěných na chodbách pracoviště OSPOD, ale také na internetových stránkách MMK (povinně zveřejňovaný standard č. 13). Rovněž referenti SPOD informují klienty o způsobu podávání stížností, a to srozumitelným způsobem.</li> <li>➤ Na chodbě pracoviště OSPOD ve 3. patře je k dispozici schránka na podávání stížností, ale také námětů a návrhů. Schránku vybírá 2x týdně vedoucí OSPOD společně s některým z přítomných referentů SPOD, a to v pracovní dny v pondělí a ve středu ráno. Došlé stížnosti, náměty či návrhy nechají zaevidovat dle Spisového a skartačního řádu – viz příloha č. 20 standardů na sekretariátě OSO a vyřizují dle výše uvedeného postupu. V případě nepřítomnosti vedoucí OSPOD bude tyto úkony činit určený zástupce.</li> <li>➤ Vyhodnotí-li vedoucí OSO nebo vedoucí OSPOD, že je potřebné předejít nesprávnému pracovnímu postupu, informuje všechny referenty SPOD o obsahu stížnosti a případné změně pracovního postupu.</li> </ul>

Zpracoval: Bc. Brigita Svoreňová, DiS., Irena Minarčíková, DiS.
Dne: 30.06.2021
Datum účinnosti: 01.08.2021
Schválil: Mgr. Martina Smužová, MPA, vedoucí OSo
Dokument je závazný pro: vedoucí OSo, vedoucí OSPOD, referenty SPOD