|  |  |
| --- | --- |
| Název standardu: | **\_Standard 13: Vyřizování a podávání stížností** |
| Kritérium standardu: | **Kritérium 13a: Orgán sociální práce má zpracovaná pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.** |
| Závazné pro: | Pracovníky úseku sociální práce OSVZ MěÚ Polička |
| Vypracoval: | Bc. Kateřina Stodolová |
| Schválil:  Datum a podpis: | Bc. Martina Černíková – vedoucí OSVZ  1. 4. 2022 |
| Poslední revize dne:  Revizi provedl a podpis: |  |

**Kritérium 13a: Úsek sociální práce má zpracovaná pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.**

Kritérium popisuje, jaká jsou pravidla k podávání, vyřizování a evidenci stížností.

**\_Cíle kritéria**: Klientovi je zajištěna ochrany před možným neodborným nebo jinak chybným postupem. Klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociální práce. Pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností.

**\_ Související předpisy a dokumenty:**

* Příslušná ustanovení zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
* příslušná ustanovení zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů,
* vnitřní předpisy úřadu upravující pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

**\_ Pravidla pro podání stížnosti**

Podávání, vyřizování a evidence stížností se řídí Směrnicí Rady města Poličky č. 5/2012 - "Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností".

Dotčené osoby mají v souvislosti se správními řízeními vedenými u MěÚ Polička právo obracet se na MěÚ Polička se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob, nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.

 \_Stížnost na vedoucího odboru nebo na odbor jako celek přijímá a řeší tajemník

\_ Stížnost na jednotlivé pracovníky přijímá a řeší příslušný vedoucí odboru.

**\_ Způsob podání stížnosti**

Stížnosti lze podat:

\_ústně do protokolu – na požádání stěžovatele sepisuje stížnost vedoucí, v případě její nepřítomnosti je každá pracovnice povinna sepsat stížnost a předat ji vedoucí odboru.

 \_písemně - na adresu:    Městský úřad Polička

   Palackého nám. 160

                                             57201 Polička

\_písemně elektronicky: epodatelna@policka.org

Z podané stížnosti musí být patrno, kdo ji činí (jméno, datum narození, místo trvalého pobytu, doručovací adresu), které věci se týká a co je navrhováno.

Stížnost je také možné podat anonymně, v tomto případě rozhodne tajemník, zda se bude stížnost řešit.

**\_Vyřízení stížnosti**

Oprávněnou osobou k vyřizování stížnosti je vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví

Pokud to jejich povaha umožňuje, jsou ústní stížnosti řešeny ihned vedoucím příslušného odboru či jím pověřeným pracovníkem.

Písemná stížnost musí být vyřízena do 30 dnů. Na žádost odboru může tajemník výjimečně

a v odůvodněných případech (př. zajištění podkladů potřebných pro vyřízení stížnosti) lhůtu prodloužit na 60 dnů ode dne jejího doručení. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel vyrozuměn.

**\_Vyrozumění stížnosti**

O výsledku šetření o opatřeních přijatých k nápravě se učiní zápis do spisu, stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.

Pokud stěžovatel s výsledkem vyřízení stížnosti nesouhlasí, může se postupně obrátit na:

1) **Tajemníka MěÚ Polička**

     Městský úřad Polička

     Palackého nám. 160

     572 01 Polička

2) **Krajský úřad Pardubického kraje**

   Komenského náměstí 125

    532 11 Pardubice

    Tel.: 466 026 111

    email: posta@pardubickykraj.cz

3) **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

    Na poříčním právu 1/376

    128 00 Praha

  4) **Kancelář veřejného ochránce práv**

    Údolní 39

    602 00 Brno

    e-mail: podatelna@ochrance.cz

\_**Evidence stížností**

Stížnosti jsou evidovány ve spisové službě.

**\_Srozumitelnost pro všechny klienty**

Zjednodušená forma pravidel pro podávání a vyřizování stížností je umístěná na nástěnce při vstupu do budovy MěÚ Polička a na webových stránkách MěÚ Polička a úseku sociální práce MěÚ Polička příloha 13.1. Je psaná způsobem srozumitelným klientům, neobsahuje složité odkazy na právní předpisy, je stručná, obsahuje výčet kroků k podání stížnosti, kontakty na konkrétní osoby atd.

**Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality ÚSP MěÚ Polička**

**\_ Kritérium 13a**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Číslo  Změny: | Předmět změny: | Změnu provedl: | Změna platná od: | Schválil | |
| Jméno: | Podpis: |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |