

13. Vyřizování a podávání stížností

Kritérium 13a

Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty

Magistrát města Děčín má zpracována pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností. Tato pravidla jsou k dispozici na Portále úředníka – dokumenty – směrnice a příkazy – pravidla.

- ✓ Dle výše uvedeného dokumentu je stížností písemné nebo ústní podání, ve kterém se občan domáhá a chrání svá domnělá práva nebo oprávněné zájmy, nebo má námítky na nesprávný postup či k jiným nedostatkům vzniklých při výkonu agendy sociálně-právní ochrany dětí.
- ✓ Stížnost může podat i jiná osoba, např. zástupci neziskových organizací, právní zástupce klientů, škola apod.
- ✓ Každý klient má právo stěžovat si. Stížnost lze podat formou písemnou, ústní, elektronickou, využitím pošty, osobně či anonymně. Přijmout ji může pracovník MM Děčín (např. pracovník podatelny, každý pracovník orgánu SPOD). Obsah stížnosti by měl být věcný, jasný.
- ✓ Při vyřizování stížností se orgán SPOD řídí ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a Pravidly pro přijímání a vyřizování petic a stížností MM Děčín.
- ✓ Stížnosti jsou evidovány v elektronické evidenci jako samostatný spis označený jako stížnost za účelem evidence přijatých stížností a jejich průběžného sledování kontrolním a právním oddělení MM Děčín.
- ✓ Stížnost na činnost orgánu SPOD nebo konkrétního pracovníka řeší vždy přímý nadřízený, to znamená vedoucí oddělení a vedoucí odboru nebo tajemník.
- ✓ Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou na MM Děčín podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti.

13. Vyřizování a podávání stížností

Kritérium 13b

orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

Každý pracovník orgánu SPOD informuje v případě projevení zájmu klienty a další osoby o možnosti a postupu jak podat stížnost. Pracovník sdělí, kde klient či další osoby naleznou podrobné informace.

V písemné podobě jsou informace o možnosti podat stížnost umístěny na nástěnkách v chodbě u kanceláří pracovníků orgánu SPOD MM Děčín, dále v příloze standardů uložených u vedoucích oddělení a vedoucí odboru (příloha 6).

V elektronické podobě jsou pro veřejnost informace o možnosti podat stížnost dostupné na internetových stránkách prorodinného portálu na adrese: <http://www.rodina.mmdecin.cz>.



Zdroje informací

- SŘ
- Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností schválené RM



Příloha

- Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností na úseku sociálně-právní ochrany dětí MM Děčín