

STANDARD 13

Vyřizování a podávání stížností

13a

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

+

13b

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

Cíle kritéria:

- Stížnost je zaměstnanci a pracovištěm vnímána jako podnět pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany.
- Pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností.

Postup:

- Vyřizování stížností na ÚMOB Hrabová se řídí vnitřním předpisem-Pravidla pro vyřizování stížností a peticí statutárního města Ostravy, který je k dispozici na webu ÚMOB Hrabová (viz příloha) a dále zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.
- Každý občan má možnost si podat stížnost.
- Podstatou stížnosti je vyjádřená nespokojenost, která vyžaduje odezvu.
- Stížnosti klientů jsou vnímány jako podnět pro zlepšení práce sociálních pracovníků. Jsou důležitým zdrojem poznatků o probíhající spolupráci mezi sociálním pracovníkem a občanem. Stížnost může podat každý občan, který jednal či jedná s SPOD ve věci konkrétního dítěte a výkon SPOD se ho bezprostředně dotýká.
- Informace o možnosti podat si stížnost jsou zveřejněny na webových stránkách úřadu.
- Pokud klient vyjádří nespokojenost a je zřejmé, že se jedná o stížnost, sepíše s ním zaměstnanec SPOD protokol. Stížnost pak vyřizuje ten zaměstnanec, který je pověřen vyřizováním stížností, zpravidla se jedná o vedoucího zaměstnance.
- Odpověď na stížnost je vyhotovena zpravidla v písemné formě, pokud stěžovatel nesouhlasí s jiným postupem (např. ústní projednání stížnosti).
- Stížností mohou být o:
 - nevhodném chování a jednání sociálního pracovníka
 - o užitém postupu při řešení situace dítěte
 - o podjatosti sociálního pracovníka
 - o nečinnosti sociálního pracovníka
 - o organizaci výkonu SPOD na daném pracovišti.

- Stížnost lze podat osobně, ústně do protokolu, u zaměstnance SPOD nebo v písemném vyhotovení na podatelně úřadu, ale také ji lze poslat poštou, mailem nebo datovou schránkou.
- Stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti se šetřením stížnosti uváděno, tento požadavek se vyznačí do záznamu.
- Stížnost se vyřizuje podle obsahu, nikoliv podle toho, jak je označena. Opakovaná stížnost téhož stěžovatele ve věci, která již byla šetřena a vyhodnocena a která při dalším podání není doplněna o nové skutečnosti nebo konkrétní informace zakládající důvod pro přijetí opatření, nebude znovu prošetřována a odloží se.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů, pokud náročnost šetření nebude vyžadovat její prodloužení. Zpravidla se jedná o prodloužení na 60 dnů.