

	13. Vyřizování a podávání stížností
Kritérium standardu	<i>13a) orgán sociálně-právní ochrany má zpracovaná pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty</i>
Závazné pro	pracovníky poskytující sociálně-právní ochranu dětí Městského úřadu Kralupy nad Vltavou
Vypracoval	Eva Kutinová
Schválil	Mgr. Eva Ivanová (vedoucí odboru) Eva Kutinová (vedoucí OSPOD)
Datum a podpis	22. 12. 2014
Platnost kritéria od	1. 1. 2015
Platnost kritéria do	do odvolání
Datum revize	duben 2016 květen 2017

Postup při přijímání, vyřizování a evidenci stížností se řídí ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a vnitřním předpisem Městského úřadu Kralupy nad Vltavou.

Stížnosti na postupy při zajišťování sociálně-právní ochrany poskytované orgánem sociálně-právní ochrany Kralupy nad Vltavou adresované vedoucí Odboru sociálních věcí, školství a kultury Městského úřadu Kralupy nad Vltavou vyřizuje vedoucí odboru na základě prostudování spisové dokumentace a pohovoru s koordinátorkou případu. V případě potřeby je stěžovatel pozván k osobnímu projednání a to zejména v případech, kdy je stížnost shledána důvodnou anebo částečně důvodnou. O tomto jednání je sepsán protokol, který obsahuje i přijatá opatření k nápravě. Stížnosti jsou pak archivovány u vedoucí Odboru sociálních věcí, školství a kultury Městského úřadu Kralupy nad Vltavou, která následně kontroluje splnění přijatých opatření.

Pro stížnosti adresované tajemnici/tajemníkovi Městského úřadu Kralupy nad Vltavou či starostovi Města Kralupy nad Vltavou poskytuje podklady vedoucí Odboru sociálních věcí, školství a kultury Městského úřadu Kralupy nad Vltavou na základě obdobných pravidel. Stížnost pak v tomto případě podepisuje tajemnice Městského úřadu Kralupy nad Vltavou či starosta Města Kralupy nad Vltavou.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, má možnost na základě § 175 odst. 7, zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti a to v souladu se zákonem č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů. V těchto případech poskytuje vedoucí Odboru sociálních věcí, školství a kultury Městského úřadu Kralupy nad Vltavou potřebnou součinnost zasláním podkladů Krajskému úřadu Středočeského kraje se sídlem v Praze.

Stěžovatel má právo stěžovat si na tutéž věc jen jednou. V případě nových skutečností bude jeho stížnost projednána znovu.

Orgán sociálně – právní ochrany dětí má k dispozici zjednodušená pravidla pro podávání stížností.

Název standardu	13. Vyřizování a podávání stížností
Kritérium standardu	<i>13b) Orgán sociálně právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám</i>
Závazné pro	pracovníky poskytující sociálně-právní ochranu dětí Městského úřadu Kralupy nad Vltavou
Vypracoval	Eva Kutinová
Schválil	Mgr. Eva Ivanová (vedoucí odboru) Eva Kutinová (vedoucí OSPOD)
Datum a podpis	22. 12. 2014
Platnost kritéria od	1. 1. 2015
Platnost kritéria do	do odvolání
Datum revize	duben 2016 květen 2017

Orgán sociálně-právní ochrany Kralupy nad Vltavou informuje klienty o možnostech a způsobech jak podat stížnost prostřednictvím internetových stránek. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou uvedena na informační tabuli na chodbě pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

S ohledem na větší srozumitelnost pro nezletilé klienty je zpracována zvláštní verze s přihlédnutím k jejich rozumovým schopnostem. Následně je o stížnosti informován zákonný zástupce.

Pracovníci orgánu-sociálně právní ochrany Kralupy nad Vltavou informují klienty o možnostech a způsobu podání stížnosti při osobním jednání. Zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany Kralupy nad Vltavou jsou srozuměni s tím, že stížnost je podnětem pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany. Aktivně tím reagují na nespokojenost klientů mimo jiné i informací o možnosti podat stížnost a způsobu jejího vyřízení.

Na chodbě pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany dětí je k dispozici schránka na podávání anonymních podnětů, pochval, připomínek a stížností. S vyřízením takovýchto stížností jsou klienti seznámeni prostřednictvím informačních tabulí na chodbě pracoviště v případě, že nejsou uvedeny kontaktní údaje.