|  |  |
| --- | --- |
| **Standard č. 13** | **Vyřizování a podávání stížností** |
|  | **Kritérium** |
| **13a****+****13b** | **Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.****Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.** |
| Pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností | * Referenti SPOD jsou srozuměni s tím, že stížnost, pokud je oprávněná, je zejména podnětem pro zvýšení kvality poskytování SPOD.
* Každý klient si může podat stížnost osobně, telefonicky, nebo zaslat poštou, e-mailem, může ji přednést ústně a následně požádat o sepsání, případně podat stížnost anonymně.
* Vyřizování stížností se řídí vnitřním předpisem Zásadami pro přijímání a vyřizování stížností – *viz příloha č. 31* 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).
* Stížnosti na postup, nevhodné chování, jednání, nečinnost, případně podjatost referentů SPOD prošetřuje a vyřizuje vedoucí OSPOD, na vědomí předává vedoucí OSo a oddělení právnímu a kontrolnímu Odboru organizačního MMK (dále jen OO MMK). V odpovědi na stížnost vedoucí OSPOD 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.
* Postup v případě podjatosti referenta SPOD upravuje Stanovisko MPSV k vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnanci OSPOD ze dne 20.02.2012 – *viz příloha č. 32* standardů.
* Klienti OSPOD jsou informováni o způsobu podání stížnosti prostřednictvím informace na nástěnkách umístěných na chodbách pracoviště OSPOD, ale také na internetových stránkách MMK. Rovněž referenti SPOD informují klienty o způsobu podávání stížností, a to srozumitelným způsobem.
* 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 pověřeným zástupcem, 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.21* standardů na sekretariátě OSo a vyřizují dle výše uvedeného postupu. V případě nepřítomnosti vedoucí OSPOD bude tyto úkony činit určený zástupce.
* 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.
 |

|  |
| --- |
| **Standard č. 13 Vyřizování a podávání stížností** |
| **Zpracoval:** Mgr. Renáta Chytrová a Mgr. Lívia Maslaňáková |
| **Dne:** 30.11.2014 |
| **Datum účinnosti: 01.01.2015** |
| **Schválil: Mgr. Martina Smužová, vedoucí OSo** |
| **Dokument je závazný pro**: vedoucí OSo, vedoucí OSPOD, referenty SPOD  |