**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

Vyřizování stížností na Magistrátě města Ostravy se řídí vnitřním předpisem **„ Pravidla pro vyřizování** **stížností a peticí statutárního města Ostravy“ -**  je dálkovým přístupem zveřejněn pro občany na adrese–http://[www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-](http://www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-).

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 SP a občanem. Stížnost může podat každý občan, který jednal či jedná s OSPOD ve věci konkrétního dítěte a výkon OSPOD se ho bezprostředně dotýká.

O možnosti podat stížnost jsou klienti poučeni při jednání, kdy je sociálním pracovníkem objasňován postup OSPOD. Rovněž jsou informováni o způsobu vyřízení (písemně, ústní projednání se všemi aktéry s pořízením zápisu, posouzení postupu komisí pro sociálně-právní ochranu dětí).

**Stížností mohou být o:**

1. nevhodném chování a jednání sociálního pracovníka
2. o  užitém postupu při řešení situace dítěte
3. o podjatosti sociálního pracovníka
4. o nečinnosti sociálního pracovníka

**Stížnost lze podat písemně, ústně do protokolu, anonymně.**

Pokud klient vyjádří u ústního jednání 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, jedná se o vedoucího zaměstnance, případně metodika SPOD.

**Odpověď j**e vyhotovena zpravidla v písemné formě, pokud stěžovatel nesouhlasí s jiným postupem (např. ústní projednání stížnosti, kdy nevyžaduje vyhotovení písemné odpovědi).

**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. Informace o odložení je vždy písemně sdělena stěžovateli.

Stěžovatel má právo požádat o **přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti** správní úřad nejblíže vyššího instančního stupně nadřízený správnímu úřadu, který šetření vedl. Úřadu městského obvodu je tímto nadřízeným úřadem Magistrát města Ostravy, u Magistrátu města Ostravy je nadřízeným správním úřadem Krajský úřad Moravskoslezského kraje. **Stěžovatel má nárok na jeden věcný přezkum.**

**Lhůta pro vyřízení stížnosti** – stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejpozději do 60 dnů, pokud náročnost šetření nebude vyžadovat její prodloužení. O prodloužení musí být stěžovatel vyrozuměn.