****

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY**

**ODBORU SOCIÁLNÍCH VĚCÍ**

**MĚSTSKÉHO ÚŘADU KOSTELEC NAD ORLICÍ**

**Palackého náměstí 38, 517 41 Kostelec nad Orlicí**

**STANDARD 13**

**VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

**Schválil: Ing. Jitka Jičínská, DiS.**

**Datum: 01. 07. 2024**

**Podpis:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název standardu** | **13. Vyřizování a podávání stížností** |
| **Kritérium standardu** | ***13a Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.*** |
| **Závazné pro:** | orgán sociálně-právní ochrany dětí Kostelec nad Orlicí |
| **Vypracoval:** | odbor sociálních věcí |
| **Schválil/a:** | tajemnice |
| **Platnost kritéria od:** | 01. 07. 2020 |
| **Datum revize:** | 01. 01. 2023 |
| 01. 07. 2024 |

* stížnosti na pracovníky sociálně-právní ochrany odboru sociálních věcí vyřizuje **vedoucí odboru sociálních věcí**
* stížnosti na vedoucí odboru sociálních věcí vyřizuje tajemnice městského úřadu
* pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností upravuje zák. č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
* stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech a může si stěžovat na:
  + **pracovní postup pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany**
  + **chování pracovníka sociálně-právní ochrany**
  + **na způsob nebo kvalitu poskytování sociálně-právní ochrany dětí**

**Stížnost lze podat těmito způsoby:**

* + **ústně, pokud je možné stížnost vyřídit okamžitě** (v případě, že to není možné, bude sepsán protokol o jednání nebo záznam)
  + **písemně na podatelnu městského úřadu na adresu:**

Městský úřad Kostelec nad Orlicí

Palackého náměstí 38

517 41 Kostelec nad Orlicí

* + - **písemné stížnosti by měly obsahovat podstatné náležitosti:**
      * jméno a příjmení stěžovatele
      * datum narození
      * místo trvalého pobytu popř. doručovací adresu
      * důvod stížnosti
      * podpis stěžovatele
* všechny přijaté stížnosti jsou evidovány ve spisové službě
* vedoucí odboru/tajemnice úřadu stížnost vyřídí v zákonné lhůtě, prošetří okolnosti, které vedly osobu k podání stížnosti, zajistí vyjádření pracovníka, proti němuž stížnost směřuje, popř. dalších osob, které mohou přispět k objasnění věci
* maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 dnů ode dne jejího doručení nebo podání
* o vyřízení stížnosti je v této lhůtě stěžovatel vyrozuměn
* pracovník má právo být o výsledku stížnosti informován
* v případě, že vedoucí odboru/tajemnice městského úřadu shledá stížnost jako důvodnou nebo částečně důvodnou, pracovník sociálně-právní ochrany, popř. vedoucí odboru učiní nezbytná opatření k nápravě
* v případě, že je stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit s žádostí o prošetření stížnosti na Krajský úřad Královéhradeckého kraje
* **Krajský úřad Královéhradeckého kraje**

Pivovarské náměstí 1245  
500 03 Hradec Králové

Pevná linka: **495 817 111**

e-mail: [**posta@kr-kralovehradecky.cz**](mailto:posta@kr-kralovehradecky.cz)

|  |  |
| --- | --- |
| **Název standardu** | **13. Vyřizování a podávání stížností** |
| **Kritérium standardu** | ***13b Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.*** |
| **Závazné pro:** | orgán sociálně-právní ochrany dětí Kostelec nad Orlicí |
| **Vypracoval:** | odbor sociálních věcí |
| **Schválil/a:** | tajemnice |
| **Platnost kritéria od:** | 01. 07. 2020 |
| **Datum revize:** | 01. 01. 2023 |
| 01. 07. 2024 |

* postup pro podávání a vyřizování stížnosti je přílohou tohoto kritéria a je klientům a veřejnosti dostupný na webových stránkách města [www.kostelecno.cz](http://www.kostelecno.cz)

Příloha 1 – kritérium 13b

**PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

**Kdo může stížnost podat?**

* stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech

**Na co si můžete stěžovat?**

* + pracovní postup pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany
  + chování pracovníka sociálně-právní ochrany
  + na způsob nebo kvalitu poskytování informací orgánu sociálně-právní ochrany

**Jak si můžete stížnost podat?**

* + **ústně, pokud je možné stížnost vyřídit okamžitě** (v případě, že to není možné, bude sepsán protokol o jednání nebo záznam)
  + **písemně na podatelnu městského úřadu, na adresu:**

Městský úřad Kostelec nad Orlicí

Palackého náměstí 38

517 41 Kostelec nad Orlicí

* + - **písemné stížnosti by měly obsahovat podstatné náležitosti:**
      * jméno a příjmení stěžovatele
      * datum narození
      * místo trvalého pobytu popř. doručovací adresu
      * důvod stížnosti
      * podpis stěžovatele

**Kdo je k přijímání stížností oprávněn?**

* stížnosti týkající se agendy sociálně-právní ochrany dětí vyřizuje v**edoucí odboru sociálních věcí/tajemnice Městského úřadu Kostelec nad Orlicí**

**Jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti?**

* 60 dnů ode dne jejího podání nebo doručení na podatelnu městského úřadu

**Jak budu seznámen/a s výsledkem vyřízení stížnosti?**

* o vyřízení stížnosti je ve stanovené lhůtě stěžovatel písemně vyrozuměn
* v případě, že je stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit s žádostí o prošetření stížnosti na Krajský úřad Královéhradeckého kraje:
* **Krajský úřad Královéhradeckého kraje**

**Regiocentrum Nový pivovar**  
Pivovarské náměstí 1245  
500 03 Hradec Králové

Pevná linka: **495 817 111**

e-mail: [**posta@kr-kralovehradecky.cz**](mailto:posta@kr-kralovehradecky.cz)