**Kritérium 13a**

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

**Kritérium 13b**

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

**Společné cíle kritéria 13a + 13b:**

* 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.

**Stížnosti klientů**

Každý klient Obecního úřadu Oldřišov, orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) i další osoby mají možnost podávat stížnosti.

**Stížnost** je písemné nebo ústní podání, jimž se fyzické, právnické osoby nebo skupiny osob, obracejí na Obecní úřad Oldřišov ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti města, nebo kterým poukazují na nevhodné chování osob nebo nesprávný postup správního orgánu.

Klienti OSPOD mají právo podat stížnost proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, ve smyslu ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen správní řád) nebo stížnosti, podněty, oznámení či jiné písemnosti sloužící k ochraně zájmů pisatele nebo upozorňující na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánu obce.

**Přístup zaměstnanců OÚ ke stížnostem**

Zaměstnanci OÚ berou každou stížnost klienta vážně, protože může významným způsobem přispět ke zkvalitnění poskytované služby. Snaží se vcítit do situace klienta a vidět tak stížnost z jeho pohledu. Při vyřizování stížnosti dají dostatek prostoru stěžovateli k vyjádření jeho názoru. Zaměstnanci se nevymlouvají na jiné spoluzaměstnance nebo vyšší místa a nadřízené.

**Formy stížnosti**

Klient má možnost podat stížnost:

* písemně
* ústně

Písemné podání stížnosti:

* lze doručit na Obecní úřad Oldřišov, poštou, elektronicky, osobně na podatelnu, osobně starostovi, místostarostovi nebo zaměstnancům OÚ,
* nebo vhodit do schránky k tomuto účelu určené, umístěné ve vstupních dveřích do Obecního úřadu Oldřišov
* písemně podaná anonymní stížnost bude řešena pouze v případě, bude-li adresná, konkrétní a z obsahu bude možno vyhodnotit, proti čemu směřuje.

Ústní podání stížnosti:

* ústní stížnost lze podat na OÚ u starosty, místostarosty nebo u zaměstnanců OÚ o čemž příslušný zaměstnanec o tomto podání sepíše záznam do protokolu.
* ústní podání anonymní stížnosti není možné,
* u telefonicky podané stížnosti, kdy není možné problém vyřídit během hovoru, bude volající vyzván, aby stížnost doručil písemně, nebo se dostavil k sepsání protokolu o podání ústní stížnosti; pokud takto volající neučiní, bude telefonická stížnost považována za bezpředmětnou a nebude vyřízena.

**Hromadně podaná stížnost**

Za hromadnou stížnost se považuje stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro doručování písemností.

**Lhůty pro vyřízení stížností**

Stížnosti jsou přijímány zaměstnanci povinně. Zpracovatel je povinen její obsah posoudit a do 30 dnů písemně odpovědět tomu, kdo ji podal. Lhůta k vyřízení stížnosti začíná běžet ode dne následujícím po dni doručení.

Je-li stížnost vyřizována dle § 175 správního řádu, musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení.

Jestliže stížnost neobsahuje vyhodnotitelné informace umožňující její vyřízení, je stěžovatel zpracovatelem písemně vyzván k jejímu doplnění, k čemuž mu je stanovena přiměřená lhůta.

**Postup a zodpovědnost za vyřizování stížností**

Stížnosti na OSPOD přijímá starosta, místostarosta nebo jednotliví zaměstnanci OÚ. Dle povahy věci vyřizuje stížnost buď zaměstnanec nebo starosta či místostarosta.

Stížnost namířenou proti zaměstnanci posoudí a vyřídí starosta obce či místostarosta.

V případě, že klient nebude spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může požádat Krajský úřad Moravskoslezského kraje Ostrava, 28. října 117, 702 18 Ostrava, telefon: 595 622 222 aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Dále je možné využít práva přešetření způsobu vyřízení stížnosti také u dalších nezávislých orgánům jako je např:

* Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz
* Český helsinský výbor, **Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, telefon:**257 221 142 nebo 777 220 503, info@helcom.cz.

Ve vstupních dveřích Obecního úřadu Oldřišov je umístěna schránka pro podávání stížností, podnětů návrhů, oznámení a připomínek adresovaných OSPOD. Schránku vybírají pracovníci OSPOD každý den.

O přijatých stížnostech zaměstnanci OÚ informují starostu a místostarostu nejpozději den po přijetí stížnosti.

Pro evidenci veškerých stížností týkajících se OSPOD je zaveden sešit do kterého se tyto stížnosti zapisují. Na konci roku se provádí celkové shrnutí.

**Související odkazy ke Standardu 13:**

* zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
* zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.