

## STANDARD 13a, 13b

# PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ

## INFORMOVÁNÍ O MOŽNOSTI PODAT STÍŽNOST

Stížnosti jsou vyřizovány dle Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností, schválených Radou města Čáslavi, usnesení č. 62/2015, ze dne 10.02. 2015, které jsou v souladu s ustanovením § 102, odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 85/1990 Sb. o právu petičním a zákonem č. 500/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

Dle § 175 správního řádu je stížností takové podání fyzické nebo právnické osoby, v jehož rámci si tato osoba (stěžovatel) stěžuje na chování či projevy úřední osoby nebo na nesprávný postup. Stížnost dle § 175 správního řádu má jen podpůrný charakter, tj. podání se vyřizuje jako stížnost jedinečně tehdy, pokud zákon nestanoví jiný způsob ochrany práv podatele. Tímto jiným způsobem ochrany práv je např. možnost podat podnět nebo podání dle § 37 správního řádu a žádost o uplatnění opatření proti nečinnosti.

### Pravidla:

#### Podání stížnosti:

- Stížnost dle § 175 správního řádu se vyřizuje do 60 dnů ode dne jejího doručení. Na podání stížnosti se obecně vztahují obdobné požadavky jako na podání dle § 37 správního řádu. Není třeba trvat na splnění všech formálních požadavků.
- Stížnost může být podána kteroukoliv fyzickou či právnickou osobou
- Anonymní oznámení je bráno jako podnět
- Lze ji podat písemně, ústně do protokolu či zápisu, elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem, faxem či dálkopisem, datovou schránkou.
- Ze stížnosti by mělo být zřejmé, čeho se týká a čeho se stěžovatel domáhá.

#### Druhy stížností:

- Na chování zaměstnanců
- Na pracovní postup zaměstnanců

- Na řešení kauzy

Vyřízení stížnosti:

Nerozhodne-li vedoucí úřadu v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnosti:

- adresované zastupitelstvu města starosta, pokud charakter stížnosti vyžaduje přímé projednání v zastupitelstvu města, informuje starosta toho, kdo stížnost podal o tom, kdy bude její obsah v zastupitelstvu města projednán,
- adresované radě města starosta, stížnost projednává rada města na svém nejbližším zasedání a o výsledku jednání informuje starosta toho, kdo stížnost podal,
- adresované starostovi nebo místostarostovi starosta nebo místostarosta, v jednotlivých případech mohou rozhodnout o jejich předání k přímému vyřízení příslušným odborům
- na tajemníka, na činnost městského úřadu jako celku a na činnost městské policie starosta,
- na odbory městského úřadu ve věcech samostatné působnosti města a na příspěvkové organizace, jejichž zřizovatelem je město, vedoucí úřadu a vedoucí odboru podle rozdělení kompetencí.

Stížnosti podle správního řádu

- směřující proti městskému úřadu a jeho úředníkům vyřizuje tajemník
- směřující proti zvláštním orgánům vyřizuje starosta.

Vyřizující útvar je povinen získat a prošetřit všechny dostupné podklady pro zjištění důvodnosti stížnosti. Může požádat příslušný odbor městského úřadu o prošetření stížností, zpracování stanoviska a přípravu podkladů nebo mu předat stížnost k přímému vyřízení. V tomto případě odpovídá za správnost a včasnost vyřízení stížnosti vedoucí odboru.

Stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti které směřuje, ani osobě, která je této osobě podřízená. Ten, kdo stížnost vyřizuje, je povinen s jejím obsahem seznámit osobu proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem.

O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis. Ten musí obsahovat označení zúčastněných osob, popis průběhu a výsledku jednání, datum sepsání a podpis zúčastněných osob. Postačí-li zápis stěžovateli jako doklad o

vyřízení stížnosti, uvede se tato skutečnost v zápise s tím, že stěžovatel nežádá další písemnou odpověď. Jeden výtisk zápisu se předá stěžovateli.

Odbor, který byl požádán o stanovisko, je povinen předávat stanoviska, podklady a návrhy odpovědí v určených termínech. Výsledkem prošetření stížnosti je zjištění, zda-li je oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. U oprávněných a částečně oprávněných stížností musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě nedostatků. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu. Návrh odpovědi musí být jednoznačný, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. Musí v něm být uvedeno, k čemu je odbor v rámci své kompetence příslušný, co bylo šetřením zjištěno, popř. jaká opatření k nápravě byla přijata.

O vyřízení stížnosti se vždy informuje stěžovatel a osoba, proti které stížnost směřuje. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě bude stěžovatel vyrozuměn jen tehdy, pokud o to požádal. Vyrozumění o vyřízení stížnosti se stěžovateli zasílá vždy tak, aby bylo doloženo jeho doručení.

Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, je třeba posoudit, zda původní stížnost byla správně vyřízena a zda opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti. Byla-li původní stížnost správně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje žádné nové skutečnosti, opakovaná stížnost se nevyřizuje. Vyřizující útvar o tom stěžovatele vyrozumí do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. Při dalším opakování stížnosti bez uvedení nových skutečností se již stěžovatel nevyrozumívá a stížnost se bez dalšího odloží.

Pokud ve stejné věci, v jaké již byla vyřízena stížnost jiného stěžovatele, podá stížnost další stěžovatel bez uvedení nových skutečností, které by měly vliv na výsledek prošetření stížnosti, tato stížnost se znovu neprošetřuje a stěžovatel se vyrozumí o výsledku vyřízení původní stížnosti.

Opatření k nápravě:

- Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, OSPOD stížnost bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.

Přešetření způsobu vyřízení stížnosti.

- Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u OSPOD, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil vyřízení stížnosti (§ 175 odst. 7 správního řádu).

- Jestliže není anonymní stížnost - jméno, případně jména, příjmení a adresu místa trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele.
- Označení orgánu, který stížnost postoupil.
- Předmět stížnosti.
- Údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení.
- Vyhodnocení důvodnosti stížnosti.
- Datum vyznění stěžovatele o způsobu vyřízení.

#### Evidence stížností:

- Všechny stížnosti pracovník OSPOD dává na vědomí (včetně vyřízení) právnímu oddělení Městského úřadu v Čáslavi, kde se stížnosti evidují.

#### Stížnost obsahuje:

- Číslo jednací a spisovou značku.
- Datum přijetí stížnosti.

#### Pravidla pro řešení podání námitek o podjatosti:

Důvody podjatosti upravuje ustanovení § 14, odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

- Každá osoba bezprostředně se podílející na výkonu pravomoci správního orgánu (úřední osoba), o níž lze důvodně předpokládat, že má s ohledem na svůj poměr k věci, k účastníkům řízení nebo jejich zástupcům takový zájem na výsledku řízení, pro nějž lze pochybovat o její nepodjatosti, je vyloučena ze všech úkonů v řízení, při jejichž provádění by mohla výsledek řízení ovlivnit.
- Může dojít i k situacím, kdy budou vyloučeni všichni pracovníci OSPOD.
- Je-li námitka podjatosti podána mimo správní řízení, může být řešena neformálně, tedy např. dopisem vedoucího.
- Námitku je však možné řešit dle § 14 správního řádu i mimo správní řízení – dle § 154, resp. 158 správního řádu.

- Námitku podjatosti konkrétního pracovníka posuzuje jeho nadřízený pracovník – vedoucí oddělení. Při podjatosti vedoucího oddělení posuzuje podjatost vedoucí odboru a při podjatosti vedoucího odboru posuzuje podjatost tajemník úřadu.
- Námitka podjatosti je řešena formou usnesení.
- Písemné vyhotovení usnesení se doručí tomu, kdo námitku podal.
  
- Pokud nadřízený pracovník dojde k závěru, že daný pracovník je vyloučen, určí za něj bezodkladně náhradu.
- Pokud by nadřízený došel k závěru, že všechny úřední osoby OSPOD jsou vyloučeny, musí být věc předána nadřízenému správnímu orgánu s odkazem na § 131 odst. 4 správního řádu.
- Jestliže se za podjatého považuje sám pracovník OSPOD, musí o tom tento pracovník bezodkladně uvědomit nadřízeného.

O možnosti podání stížnosti získají klienti buď na internetových stránkách města Čáslavi nebo ústně od pracovníků OSPOD. V obou případech se jim dostane podrobné informace o možnostech způsobu podání a postupu při vyřizování stížnosti.

- Vyřizování stížností se řídí výše popsányými pravidly.
- V případě jednání s dítětem, pracovníci objasní možnost podání stížnosti a to s přihlédnutím k věku dítěte a jeho rozumovým schopnostem. Rovněž s těmito pravidly pracovník seznámí i zákonného zástupce tohoto dítěte.
- Pracovníci OSPOD jsou srozuměni s tím, že stížnost je zejména podnětem pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany.
- Pracovníci OSPOD aktivně reagují na nespokojenost klientů.
- Stížnost si může podat klient a další osoby, jako např. zaměstnanci jiných orgánů veřejné správy, zástupci nevládních neziskových organizací apod.

#### **Stížnosti, podněty či připomínky přijímají:**

- zaměstnanci OSPOD
- vedoucí oddělení OSPOD

- vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví
- tajemník úřadu

Pracoviště OSPOD zaručuje každému klientovi, že podání stížnosti nebude mít negativní vliv na další poskytování SPO.