

# **STANDARD**

## **Č. 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.**

Pravidla a postup pro vyřizování a evidenci stížností se pro případy správního řízení v OSPOD při MěÚ Varnsdorf řídí ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Při vyřizování a evidenci stížností mimo režim správního řízení v OSPOD při MěÚ Varnsdorf se postupuje v souladu s vnitřním předpisem - Pravidly pro přijímání a vyřizování petic a stížností orgány města Varnsdorf (viz příloha č. 13.1).

Nad rámec vnitřní směrnice zpracoval OSPOD při MěÚ Varnsdorf zjednodušenou podobu pravidel pro vyřizování stížností pro klienty OSPOD při MěÚ Varnsdorf, jež obohatil o další postupy v situacích, které mohou při uplatnění stížnosti nastat, a to v Pravidlech pro stížnosti na OSPOD při MěÚ Varnsdorf (viz přílohy č. 13.2 a 13.3).

Zaměstnanci OSPOD na požádání klientům, kteří neovládají čtení, tuto přílohu přečtou a srozumitelnou formou vyloží.

Klient má dále možnost si podat stížnost:

- u Krajského úřadu Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem, PSČ 400 01.
- v Kanceláři veřejného ochránce práv v Brně, Údolní 39, Brno, PSČ 602 00.

Příloha:

- Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností orgány města Varnsdorf (viz příloha č. 13.1)
- Pravidla pro stížnosti na OSPOD MěÚ Varnsdorf – dosp. (viz příloha č. 13.2)
- Pravidla pro stížnosti na OSPOD MěÚ Varnsdorf – děti (viz příloha č. 13.3)

**13b Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.**

Základní poučení o možnosti podat stížnost získá klient od každého zaměstnance OSPOD MěÚ Varnsdorf. Klientovi zároveň zaměstnanec OSPOD MěÚ Varnsdorf sdělí, kde nalezne podrobné informace (nástěnky, soubor zveřejňovaných standardů v listinné i elektronické podobě na webu města).

**V listinné podobě** jsou informace o možnosti podat stížnost umístěny na nástěnkách před kancelářemi OSPOD při MěÚ Varnsdorf, dále v písemném přehledu povinně zveřejňovaných standardů, z nichž jedno vyhotovení je uloženo v kanceláři č. 11, druhé v kanceláři č. 14, třetí v kanceláři č. 17, v sídle OSPOD.

**V elektronické podobě** jsou informace o možnosti podat stížnost umístěny na internetových stránkách:

[http://www.varnsdorf.cz/cz/urad/informace\\_dle\\_z-106-1999\\_sb/](http://www.varnsdorf.cz/cz/urad/informace_dle_z-106-1999_sb/) v sekci podání stížnosti

a dále

[http://www.varnsdorf.cz/cz/urad/odbory\\_meu/odbor-socialnich-veci-zdravotnictvi/standardy-kvality-spod.html](http://www.varnsdorf.cz/cz/urad/odbory_meu/odbor-socialnich-veci-zdravotnictvi/standardy-kvality-spod.html).

