

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.

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 stěžování nastat, viz Pravidla pro stížnosti na OSPOD při MěÚ Varnsdorf (viz příloha č. 13.2).

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)
- Postup, jak si stěžovat na OSPOD při MěÚ Varnsdorf (viz příloha č. 13.2)

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

Základní informace o možnosti podat stížnost podávají klientům všichni zaměstnanci OSPOD při MěÚ Varnsdorf na požádání ústně, případně klienta poučí, 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 kanceláři 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. 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/ v sekci podání stížnosti
a dále

http://www.varnsdorf.cz/cz/urad/odbory_meu/odbor-socialnich-veci-zdravotnictvi/standarty-kvality-spod.html.

Příloha 13.1

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností orgány města Varnsdorf

Na základě ustanovení § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje Rada města Varnsdorf svým usnesením č. 151/2004/1 ze dne 18. 11. 2004 tato Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností orgány města Varnsdorf (dále jen "Pravidla"):

ČÁST PRVNÍ Úvodní ustanovení

Článek 1

Tato Pravidla upravují postup pro podávání, přijímání, evidování a vyřizování petic a stížností a kontrolu vyřizování petic a stížností.

Článek 2 Petice

1. Petice je takové písemné podání, které obsahuje žádosti, návrhy nebo stížnosti, jímž se fyzické nebo právnické osoby obracují na orgány veřejné správy, a to ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti těchto orgánů.
2. Podaná petice musí být vždy opatřena jménem, příjmením a bydlištěm fyzické osoby, nebo firmou a sídlem právnické osoby, která ji podává. Podává-li petici petiční výbor, musí být uvedena jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat. Pokud k petici přiložené podpisové archy neobsahují text petice, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, jaká petice je podpisy podpořena. Dále na nich musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici sestavil nebo jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru v této věci zastupovat. U podpisu pod petici uvede občan své jméno, příjmení a bydliště.
3. Právnické osoby mohou toto právo vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.
4. Peticí se nesmí zasahovat do nezávislosti soudu.
5. Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení, nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů, anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti.

Článek 3

Stížnost

1. Stížnost je podání fyzické nebo právnické osoby (dále jen "stěžovatel"), kterým se domáhá ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů, upozorňuje na konkrétní nedostatky, či závady, zejména porušování právních či jiných předpisů, jejichž odstranění si vyžaduje zásah orgánů veřejné správy. Podání se jako stížnost posuzuje vždy podle svého obsahu s tím, že se musí slovo stížnost v textu jednoznačně vyskytnout. Ze stížnosti musí být zřejmé, kdo ji podává, co obsahuje a přesné uvedení čeho se stěžovatel domáhá.
2. Za stížnost se nepovažuje anonymní podání.

ČÁST DRUHÁ

Přijímání, evidence a vyřizování petic

Článek 4

Přijímání petic

1. Petice se přijímají v podatelkách MěÚ. Pokud byla petice přijata v sekretariátu tajemníka MěÚ nebo v některém odboru či zařízení MěÚ, je povinností zaměstnance, který petici převzal, ji téhož dne předat podatelce MěÚ. Každá petice musí být opatřena otiskem podacího razítka.
2. Podatelna MěÚ předá petici starostovi města. Starosta města se s peticí seznámí a zjistí-li, že orgán města není věcně a místně příslušný k jejímu vyřízení, musí petici do 5 dnů postoupit příslušnému orgánu veřejné správy a současně o postoupení vyrozumět toho, kdo petici podal.
3. Starosta města dále bezodkladně předá petici k zaevidování pracovníkovi pověřenému centrální evidencí petic a stížností a tomu, kdo ji má vyřídit.

Článek 5

Evidence petic

1. Pověřený pracovník vede centrální evidenci všech doručených petic orgánům města.
2. Evidence petic musí obsahovat zejména tyto údaje:
 - číslo jednací petice, kdy a od koho petice došla,
 - stručný obsah petice,
 - kdy a komu se petice postoupila k prošetření,
 - výsledek šetření, přijatá opatření a termíny jejich splnění,
 - kdy a komu bylo odesláno vyřízení petice.

Článek 6 Vyřizování petic

1. Ten, kdo petici vyřizuje, zkontroluje všechny její náležitosti stanovené těmito Pravidly. Vykazuje-li petice nedostatky, je nutné na ně upozornit toho, kdo petici podal, a zároveň mu určit lhůtu na doplnění. Ten, kdo petici podal, bude současně poučen, že pokud nebudou zjištěné nedostatky ve stanovené lhůtě odstraněny, bude petice písemně odmítnuta. Dále je ten, kdo petici vyřizuje, povinen obsah petice posoudit a v dostatečné lhůtě předat pracovníkovi pověřenému centrální evidencí petic a stížností vyjádření se stanoviskem k petici a způsobem jejího vyřízení.
2. Starosta města do 30 dnů ode dne, kdy byla petice doručena, písemně odpoví tomu, kdo petici podal.

ČÁST TŘETÍ Přijímání, evidence a vyřizování stížností

Článek 7 Přijímání stížností

1. Stížnosti se přijímají každý pracovní den po celou pracovní dobu na MěÚ, odboru správních agend, oddělení přestupků a příjmu stížností. O ústní stížnosti, kterou není možno vyřídit ihned při jejím podání, zaměstnanec MěÚ, který stížnost přijímá (příjemce), vyhotoví záznam, který stěžovateli předloží k přečtení a k podpisu. Jedno vyhotovení záznamu pak příjemce předá stěžovateli a druhé ještě téhož dne na podatelnu MěÚ. Pokud byla stížnost přijata v sekretariátu tajemníka nebo v některém odboru nebo zařízení MěÚ, je povinností zaměstnance, který písemnost převzal, ji téhož dne předat podatelně MěÚ. Každá stížnost musí být opatřena otiskem podacího razítka.
2. Podatelna MěÚ předá stížnost tajemníkovi MěÚ. Tajemník MěÚ se seznámí se stížností a zjistí-li, že orgán města není věcně a místně příslušný k jejímu vyřízení, musí stížnost do 5 dnů postoupit příslušnému orgánu veřejné správy a současně o postoupení vyrozumět stěžovatele.
3. Tajemník MěÚ dále bezodkladně předá stížnost k pracovníkovi pověřenému centrální evidencí petic a stížností a tomu, kdo ji má vyřídit.

Článek 8 Evidence stížností

1. Pověřený pracovník vede centrální evidenci všech doručených stížností orgánům města.
2. Evidence stížností musí obsahovat zejména tyto údaje:
 - číslo jednacích stížností, kdy a od koho stížnost došla,
 - stručný obsah stížnosti, proti komu stížnost směřuje,
 - kdy a komu se stížnost postoupila k prošetření,
 - výsledek šetření, přijatá opatření a termíny jejich splnění,
 - kdy a komu bylo odesláno vyřízení stížnosti.

Článek 9 Vyřizování stížností

1. Stížnost nesmí vyřizovat ani prošetřovat osoba, proti které stížnost směřuje.
2. Ten, kdo stížnost vyřizuje, při obdržení stížnosti zkontroluje všechny její náležitosti stanovené těmito Pravidly. Vykazuje-li stížnost nedostatky, je nutné na ně stěžovatele upozornit a zároveň mu určit lhůtu na doplnění. Stěžovatel se současně poučí, že pokud nebudou zjištěné nedostatky ve stanovené lhůtě odstraněny, bude stížnost písemně odmítnuta.
3. Dále je ten, kdo stížnost vyřizuje, povinen její obsah posoudit a v dostatečné lhůtě předat pracovníkovi pověřenému centrální evidencí petic a stížností zprávu s výsledkem prošetření stížnosti a odůvodněním, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná. V případě, kdy je zjištěna oprávněnost stížnosti, se uvedou opatření přijatá k odstranění zjištěných závad.
3. Tajemník MěÚ do 60 dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena, písemně odpoví stěžovateli.
4. V případech, kdy je ze stížnosti zřejmé, že se jedná o přešupek podle zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů, další postup a lhůty k vyřízení se řídí tímto zákonem.
5. V případech, kdy je ze stížnosti zřejmé, že se jedná o správní delikt podle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, další postup a lhůty k vyřízení se řídí tímto zákonem.
6. V případě, kdy stěžovatel požádá, aby nebylo uváděno jeho jméno, je každý, kdo se účastní vyřízení stížnosti a komu je jméno stěžovatele známo, povinen o něm zachovat mlčenlivost.
7. Ten, proti komu stížnost směřuje, musí být s jejím obsahem seznámen a zároveň je mu dána možnost se ke stížnosti vyjádřit.
8. Při prošetřování stížnosti se postupuje tak, aby byl zjištěn skutečný stav věci.
9. Výsledek prošetření stížnosti se oznámí stěžovateli písemně s odůvodněním, zda je jeho stížnost oprávněná či neoprávněná. V případě, kdy je zjištěna oprávněnost stížnosti, se uvedou opatření přijatá k odstranění zjištěných závad. Za vyřízení stížnosti se považuje den, kdy je vyřízení stížnosti včetně přijatých opatření předáno stěžovateli osobně nebo předáno poštovní přepravě k doručení stěžovateli.
10. Pokud stěžovatel opakuje stížnost ve stejné věci nebo se jinou formou domáhá téhož cíle jako v předchozí stížnosti, bude zkontrolováno, zda byla původní stížnost správně vyřízena. Výsledek kontroly se oznámí stěžovateli písemně, přičemž bude poučen, že každá další stížnost v téže věci, pokud nebude doplněna o nové skutečnosti, které by mohly mít vliv na výsledek prošetřování, bude bez dalšího prošetřování založena. O tomto postupu bude stěžovatel písemně vyrozuměn.

11. V případě, že 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, není třeba jeho stížnost znovu prošetřovat. O výsledku vyřízení původní stížnosti bude stěžovatel písemně vyrozuměn.

ČÁST ČTVRTÁ **Závěrečná ustanovení**

Článek 10

1. Kontrolou správnosti přijímání, evidence a vyřizování petic je pověřen starosta města. Je povinen dále sledovat a kontrolovat, zda jsou opatření uložená ke zjednání nápravy řádně plněna.
2. Kontrolou správnosti přijímání, evidence a vyřizování stížností je pověřen tajemník MěÚ. Je povinen dále sledovat a kontrolovat, zda jsou opatření uložená ke zjednání nápravy řádně plněna.
3. Pověřený pracovník informuje starostu města nejméně jednou za rok o počtu a způsobu vyřízení podaných petic, a to formou zprávy.
4. Pověřený pracovník informuje tajemníka MěÚ nejméně jednou za rok o počtu a způsobu vyřízení podaných stížností, a to formou zprávy.
5. Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem schválení.

ING. JOSEF POLÁČEK
STAROSTA MĚSTA

MGR. ZDEŇKA VAJSOVÁ
MÍSTOSTAROSTKA

Příloha č. 13.2. – Pravidla pro stížnosti na OSPOD při MěÚ Varnsdorf

Kdo a kdy si může stěžovat:

- fyzická osoba;
- nezletilé dítě, avšak prostřednictvím svého zákonného zástupce, případně osoby odpovědné za výchovu;
- stížnost lze podat každý pracovní den po celou pracovní dobu na MěÚ Varnsdorf.

Náležitosti stížnosti:

- v textu podání se musí objevit slovo stížnost;
- ze stížnosti musí být zřejmé, kdo ji podává;
- přesné uvedení, čeho se stěžovatel domáhá;
- **anonym se nepovažuje za stížnost.**

Druhy stížností a způsob jejich podávání:

Ústní:

- Ústní stížnost **může** vedoucí zaměstnanec OSPOD nebo vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví vyřídit ihned při jejím podání, pokud klient nepožaduje písemné podání své stížnosti a postačí mu okamžité prověření věci a sdělení výsledku. O tomto vedoucí pracovník OSPOD provede jednoduchý záznam do knihy stížností OSPOD, jehož náležitostmi jsou datum, označení stěžovatele, obsah stížnosti, vůči komu stížnost směřuje, způsob vyřízení, podpis. Kniha stížností OSPOD je uložena v kanceláři vedoucího zaměstnance OSPOD č. 13.
Pokud stížnost přijímá a řeší přímo vedoucí OSVZ, použije stejnou knihu stížností OSPOD, kterou si vyzvedne právě v kanceláři č. 13 na jemu známém místě.
- Ústní stížnost, kterou **nemůže** vedoucí zaměstnanec OSPOD nebo vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví vyřídit ihned při jejím podání, zaměstnanec OSPOD při MěÚ, případně kterýkoliv zaměstnanec MěÚ Varnsdorf, přijme, vyhotoví záznam, který stěžovateli předloží k přečtení a k podpisu; jedno vyhotovení předá stěžovateli, druhé ještě téhož dne na podatelnu MěÚ. Podatelna stížnost opatří otiskem podacího razítka a předá ji tajemníkovi.

Písemná: poštou, e-mailem, vyhotovená zaměstnancem na žádost klienta.

Evidence:

- všechny doručené stížnosti podané v písemné podobě eviduje pracovník pověřený vedením centrální evidence stížností MěÚ Varnsdorf.

Vyřizování:

- stížnost nesmí vyřizovat ani prošetřovat osoba, proti které stížnost směřuje;
- při prošetřování stížnosti se postupuje tak, aby byl zjištěn skutečný stav věci a posuzuje se tak její oprávněnost či neoprávněnost;
- v případě oprávněnosti stížnosti se přijmou opatření k odstranění zjištěných závad, o čemž je klient informován v odpovědi na stížnost;
- tajemník MěÚ do 60 dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena, písemně odpoví stěžovateli;

- v případě, kdy stěžovatel požádá, aby nebylo uváděno jeho jméno, je každý, kdo se účastní vyřízení stížnosti a komu je jméno stěžovatele známo, povinen o něm zachovat mlčenlivost;
- ten, proti komu stížnost směřuje, musí být s jejím obsahem seznámen a zároveň je mu dána možnost se ke stížnosti vyjádřit;
- při opakované stížnosti ve stejné věci se zkontroluje, zda byla původně správně vyřízena. Stěžovateli je tato skutečnost sdělena a je poučen, že další stížnost v téže věci, pokud nebude doplněna o nové skutečnosti, které by mohly mít vliv na výsledek prošetřování, nebude již prošetřována a bude založena.

Opravné prostředky:

- pokud není klient s vyřízením své žádosti spokojený, může se dále obrátit na:
 - Krajský úřad Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem, PSČ 400 01.
 - Kancelář veřejného ochránce práv v Brně, Údolní 39, Brno, PSČ 602 00.