

Standard č. 13 Vyřizování a podávání stížností

	Kritérium
13a + 13b	Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty. Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.
Pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností	➤ Stížnost může být podána osobně, zaslána poštou, elektronicky, může být přednesena ústně a následně sepsána pracovníkem MMK. Stížnost může být podána i anonymně. Anonymní stížnost se vyřizuje, pokud obsahuje konkrétní údaje a týká-li se věcné působnosti orgánů statutárního města Karviná. ➤ Vyřizování stížností se řídí vnitřním předpisem Zásadami pro přijímání a vyřizování stížností – dostupné na i-portále MMK. Vzhledem k tomu, že OSPOD je součástí orgánu veřejné správy, řídí se při vyřizování stížností nejen vnitřním předpisem, ale také zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen správní řád). ➤ Stížnosti na postup, nevhodné chování, jednání, nečinnost, případně podjatost referentů SPOD prošetřuje a vyřizuje vedoucí Oso v součinnosti s vedoucí OSPOD. Výsledek šetření v návaznosti na stížnost předkládá ve lhůtě do 30 dnů od doručení stížnosti stěžovateli a oddělení právnímu Odboru organizačního MMK (dále jen OO MMK). V odpovědi na stížnost vedoucí OSPOD OSo uvede, zda podaná stížnost byla shledána důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou. Zároveň poučí stěžovatele o tom, že může v souladu s § 175 odst. 7 správního řádu, požádat nadřízený správní orgán, kterým je Krajský úřad Moravskoslezského kraje, o prošetření způsobu vyřízení stížnosti. ➤ Postup v případě podjatosti referenta SPOD upravuje Stanovisko MPSV k vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnanci OSPOD ze dne 12.12.2019 – viz příloha č. 11 standardů. O výsledku šetření v rámci podjatosti informuje vedoucí OSo stěžovatele formou usnesení. ➤ Klienti OSPOD jsou informováni o způsobu podání stížnosti prostřednictvím informace na nástěnkách umístěných na chodbách pracoviště OSPOD, ale také na internetových stránkách MMK (povinně zveřejňovaný standard č. 13). Rovněž referenti SPOD informují klienty o způsobu podávání stížností, a to srozumitelným způsobem. ➤ Na chodbě pracoviště OSPOD ve 3. patře je k dispozici schránka na podávání stížností, ale také námětů a návrhů. Schránku vybírá 2x týdně vedoucí OSPOD společně s některým z přítomných referentů SPOD, a to v pracovní dny v pondělí a ve středu ráno. Došlé stížnosti, náměty či návrhy nechají zaevidovat dle Spisového a skartačního řádu – na sekretariátě OSo a vyřizují dle výše uvedeného postupu. V případě nepřítomnosti vedoucí OSPOD bude tyto úkony činit určený zástupce. Spisový a skartační řád je dostupný na i-portále MMK. ➤ Vyhodnotí-li vedoucí OSo nebo vedoucí OSPOD, že je potřebné předejít nesprávnému pracovnímu postupu, informuje všechny referenty SPOD o obsahu stížnosti a případné změně pracovního postupu.

