

**Standardy kvality – sociálně právní ochrany**  
**Sociální oddělení**  
**Městského úřadu Rokytnice v Orlických horách**  
náměstí Jindřicha Šimka 3, PSČ 517 61 Rokytnice v Orlických horách

**Standard č. 13**

**Vyřizování a podávání stížností**

Schválil za Městský úřad Rokytnice v Orlických horách  
Petr Lavrenčík, tajemník úřadu

.....

**Dne: 2. 1. 2018**

## Evidenční list změn obsahu kritéria standardů kvality výkonu SPO

<b>Číslo změny</b>	<b>Předmět změny Platnost změny od:</b>	<b>Změnu provedl (jméno)</b>	<b>Schválil (jméno)</b>	<b>Podpis</b>
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

<b>Název standardu</b>	<b>13. Vyřizování a podávání stížností</b>
<b>Kritérium standardu</b>	<b>13a Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty</b>
<b>Závazné pro:</b>	<b>Sociální oddělení Rokytnice v Orlických horách.</b>
<b>Vypracovala:</b>	<b>Lada Vídeňská</b>
<b>Schválil/a/:</b>	<b>Tajemník Městského úřadu Rokytnice v O. h.</b>
<b>Platnost kritéria od:</b>	<b>2.1.2018</b>
<b>Platnost kritéria:</b>	<b>doba neurčitá</b>
<b>Datum revize:</b>	

**Stížnosti na sociálního pracovníka vykonávající sociálně právní ochranu vyřizuje:**

**tajemník Městského úřadu Rokytnice v Orlických horách.**

**Adresa úřadu:**

**Městský úřad Rokytnice v Orlických horách  
náměstí Jindřicha Šimka 3  
517 61 Rokytnice v Orlických horách  
Tel: 494 379 021 – podatelna**

**Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností upravuje zák. č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.**

**Stížnost může podat, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech.**

**Způsob podání stížnosti:**

- **Ústně, pokud je možné stížnost vyřídit okamžitě (v případě, že to není možné, bude sepsán protokol o jednání nebo záznam, a po té bude ústní stížnost postoupena tajemníkovi městského úřadu)**
- **Písemně na podatelnu městského úřadu**
- **Telefonicky**
- **Elektronickou poštou**

**Stížnost je tajemníkem úřadu prošetřena a vyřízena v co nejkratší možné době, zpravidla do 30 dnů. O výsledku je stěžovatel písemně vyrozuměn.**

**V případě, že je stížnost shledána jako důvodná, učiní sociální pracovník nebo tajemník úřadu, nezbytná opatření k nápravě.**

**Není-li stěžovatel s výsledkem řešení stížnosti spokojen, je možné podat odvolání k vyššímu orgánu:**

**Krajský úřad Královéhradeckého kraje  
Odbor sociálních věcí  
Pivovarské náměstí 1245  
500 03 Hradec Králové  
Tel. 495 817 320**

<b>Název standardu 13.</b>	<b>Vyřizování a podávání stížností</b>
<b>Kritérium standardu</b>	<b>13b Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.</b>
<b>Závazné pro:</b>	<b>Sociální oddělení Rokytnice v Orlických horách.</b>
<b>Vypracovala:</b>	<b>Lada Vídeňská</b>
<b>Schválil/a/:</b>	<b>Tajemník Městského úřadu Rokytnice v O. h.</b>
<b>Platnost kritéria od:</b>	<b>2.1.2018</b>
<b>Platnost kritéria:</b>	<b>doba neurčitá</b>
<b>Datum revize:</b>	

## **Postup podávání stížností**

### **Kdo může stížnost podat?**

- Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech.

### **Na co je možné si stěžovat?**

- Nejste spokojeni s pracovním postupem pracovníka úřadu?
- Nejste spokojeni s jednáním, chováním a přístupem pracovníka úřadu?

### **Jakým způsobem si můžete stěžovat?**

- Ústně, pokud je možné stížnost vyřídit okamžitě. Je-li podána stížnost, kterou nelze ihned vyřídit je sepsán protokol nebo záznam o jednání.
- Písemně nebo v elektronické podobě. Podacím místem pro příjem písemných stížností je podatelna Městského úřadu Rokytnice v O. h., náměstí Jindřicha Šimka 3, 517 61 Rokytnice v Orlických horách.

### **Jaké náležitosti by měla stížnost obsahovat?**

- Kdo ji podává, jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu (popř. adresu pro doručování) stěžovatele.
- Čeho se stížnost týká, na co si stěžujete a podpis stěžovatele.

### **Kdo je k přijímání stížností oprávněn?**

- K přijímání stížností je oprávněn referent organizačního a správního odboru a k vyřizování stížnosti na pracovníka úřadu je oprávněn tajemník Městského úřadu Rokytnice v Orlických horách.

### **Jaká je lhůta pro vyřízení žádosti?**

- Do 30 dnů, výjimečně do 60 dnů ode dne jejího podání nebo doručení správnímu orgánu.

### **Jak se stížnosti evidují?**

- Stížnosti eviduje referent organizačního a správního odboru.

### **Jak budete seznámen s výsledkem stížnosti?**

- O vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně vyrozuměn ve výše uvedené zákonné lhůtě.

### **Nejste spokojeni s výsledkem vyřízení stížnosti?**

- Má-li stěžovatel za to, že stížnost podaná u příslušného správního orgánu nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, tj. Krajský úřad Královéhradeckého kraje, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Regiocentrum Nový pivovar

Pivovarské náměstí 1245

500 03 Hradec Králové

Tel. 495 817 111

E-mail: [posta@kr-kralovehradecky.cz](mailto:posta@kr-kralovehradecky.cz)