



VAMBERK

Název dokumentu:

Standardy kvality sociálně-právní ochrany Městského úřadu Vamberk

Číslo dokumentu: SPO09	Vydání č.:	1	Počet výtisků:	1
	Účinnost od:	01.01.2018	Platnost do:	

Předmět dokumentu:	Standard č. 13 – Vyřizování a podávání stížností
--------------------	--

Rozdělovník:	Správní odbor
--------------	---------------

Použité pojmy a zkratky:	SPO – sociálně-právní ochrana	
--------------------------	-------------------------------	--

Zpracoval: (jméno a funkce)	Ing. Šárka Vyskočilová, sociální pracovnice městského úřadu	Dne:	29.12.2017	
Přezkoumal: (jméno a funkce)	Ing. Martina Jusková, tajemnice městského úřadu	Dne:	29.12.2017	
Schválil: (jméno a funkce)	Ing. Martina Jusková, tajemnice městského úřadu	Dne:	29.12.2017	

Evidenční list změn obsahu kritéria standardů kvality výkonu SPO

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

Název standardu	13. Vyřizování a podávání stížností
Kritérium standardu	13a Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty
Závazné pro:	Sociální oddělení Vamberk
Vypracovala:	Ing. Šárka Vyskočilová
Schválila:	Tajemnice Městského úřadu
Platnost kritéria od:	01.01.2018
Platnost kritéria:	doba neurčitá
Datum revize:	

Informace pro podávání stížností

Stížnost na sociální pracovníci paní Ing. Šárku Vyskočilovou je možno podat u:

1. Vedoucí správního odboru paní Ing. Evy Forejtkové
forejtkova@vamperk.cz, tel 494548116
2. Tajemnice městského úřadu paní Ing. Martiny Juskové
juskova@vamperk.cz, tel 494548112

Způsob podání stížnosti:

Stížnost může být podána písemně nebo ústně, telefonicky i elektronickou poštou. Stížnost může být podána i anonymně. Sociální pracovníce má možnost se ke stížnosti ústně či písemně vyjádřit. Stížnost je vedoucí správního odboru, případně tajemnicí úřadu prošetřena a vyřízena v co nejkratší možné době, zpravidla do 30 dnů. Je-li stěžovatel znám, je mu o výsledku šetření písemně vyrozuměn. V případě, že je stížnost shledána jako důvodná, učiní sociální pracovníce, případně vedoucí správního odboru nebo tajemnice, 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

Případně se stěžovatel může obrátit na organizace sledující dodržování lidských práv:

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 111, 542 542 888

Člověk v tísni, o. p. s.
Šafaříkova 635/24
120 00 Praha 2
tel: +420 226 200 400

Název standardu	13. Vyřizování a podávání stížností
Kritérium standardu	13b Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.
Závazné pro:	Sociální oddělení Vamberk
Vypracovala:	Ing. Šárka Vyskočilová
Schválila:	Tajemnice Městského úřadu Vamberk
Platnost kritéria od:	02.01.2018
Platnost kritéria:	doba neurčitá
Datum revize:	

POSTUP PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT?

Stížnost může podat každý (fyzická i právnická osoba), 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, sepíše se protokol nebo záznam o jednání.

Písemně nebo v elektronické podobě podepsané uznávaným elektronickým podpisem. Podacím místem pro příjem písemných stížností je přednostně:

PODATELNA Městského úřadu Vamberk

Husovo nám. 1

517 54 Vamberk

Email: podatelna@vamberg.cz

Písemně u oprávněné osoby.

JAKÉ NÁLEŽITOSTI BY MĚLA STÍŽNOST OBSAHOVAT?

Kdo ji podává: jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu (případně jinou adresu pro doručování) stěžovatele.

Čeho se stížnost týká, na co si stěžujete. Označení správního orgánu, jemuž je stížnost určena.

Podpis stěžovatele.

KDO JE K PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTI OPRÁVNĚN?

K přijímání a vyřizování stížností na pracovníka úřadu je oprávněn vedoucí odboru, případně tajemnice Městského úřadu Vamberk.

K přijímání a řešení stížností na vedoucí odboru je oprávněna tajemnice Městského úřadu Vamberk.

JAKÁ JE LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI?

Do 30, výjimečně do 60 dnů ode dne jejího podání nebo doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení.

JAK SE STÍŽNOSTI EVIDUJÍ?

Stížnosti včetně jejich řešení evidují vedoucí odboru. O vyřízení stížnosti vyrozumí vhodným způsobem (kopie odpovědi stěžovateli) zároveň tajemnici Městského úřadu Vamberk.

JAK BUDETE SEZNÁMENI S VÝSLEDKEM STÍŽNOSTI?

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

NEJSTE SPOKOJENÍ 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

