

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností (informace pro klienty)

Podávání stížností se řídí **vnitřním předpisem č. 4/2013 Směrnice pro přijímání a vyřizování stížností a petic**. Touto směrnicí je upraven způsob přijímání, evidence a vyřizování stížností. V souladu s touto směrnicí je za stížnost považováno podání, jímž se osoby obracejí na orgány města ve věci ochrany svých zájmů a kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení náleží do působnosti orgánů města.

Ve vztahu k činnosti SPOD se jedná zejména o stížnosti dle **ust. § 175 zákona č. 500/2004. Sb., správní řád**, tj. stížnosti **proti nevhodnému chování** úředních osob nebo **proti postupu** orgánů Města Nový Jičín, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy a neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany.

Stížnost lze podat písemně, v elektronické podobě nebo ústně.

O ústně podané stížnosti, kterou nelze vyřídit při jejím podání, je příjemce stížnosti povinen sepsat se stěžovatelem záznam dle přílohy č. 1 k této směrnici.

Ústní stížnost vyřízená ku prospěchu stěžovatele kompetentní osobou (vedoucí odboru sociálních věcí, vedoucí oddělení SPOD) se v případě, kdy stěžovatel netrvá na sepsání záznamu, za stížnost dále nepovažuje a neeviduje se.

Stížnost podaná telefonicky se vyřizuje podle povahy věci buď vysvětlením, nebo se stěžovatel poučí, aby stížnost podal písemně nebo osobně ústně do záznamu.

Stížnost se vyřizuje bez průtahů a tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady. Lhůty pro vyřízení stížnosti činí a) do 15-ti kalendářních dnů u stížností, které není třeba prošetřovat na místě nebo na základě vyjádření či základě spisového materiálu; b) do 30-ti kalendářních dnů v ostatních případech; c) pokud se jedná o stížnost dle ustanovení § 175 odst. 1 správního řádu, kdy orgán města postupuje podle správního řádu (výkon veřejné moci) lhůta pro vyřízení stížnosti činí 60 dnů. Tyto lhůty, pokud se nejedná o případ uvedený v písmenu c) lze ve výjimečných situacích překročit, o prodloužení rozhoduje tajemník úřadu, o čemž je stěžovatel vyrozuměn. Při prodlužování lhůt v případě c) se postupuje dle správního řádu (§80).

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně prošetřena, může požádat nadřízený správní orgán, kterým je Krajský úřad Moravskoslezského kraje, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti.

Ve vstupu do budovy MěÚ Nový Jičín, Divadelní 1, je umístěna schránka důvěry, kam lze vkládat anonymní podněty a podání týkající se činnosti úřadu a práce oddělení SPOD. S vyřízením těchto anonymních podnětů se mohou klienti se seznámit na nástěnce umístěné na chodbě oddělení SPOD.

V souladu s **§14 zákona č.500/2004 Sb., správní řád**, má klient možnost též namítat podjatost úřední osoby, jakmile se o ní doví. Důvody podjatosti jsou v zákoně upraveny tak, že „každá osoba bezprostředně se podílející na výkonu pravomoci správního orgánu, o níž lze důvodně předpokládat, že má s ohledem na svůj poměr k věci, k účastníkům řízení nebo jejich zástupcům takový zájem na výsledku řízení, pro nějž lze pochybovat o jeho nepodjatosti, je vyloučen ze všech úkonů v řízení, při jejichž provádění by mohla výsledek řízení ovlivnit. Důvodnost námítky podjatosti posuzuje nadřízený pracovník SPOD – vedoucí odboru sociálních věcí.

Postup při vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany dětí dále vychází se stanoviska MPSV ze dne 12.12.2019.