**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.**

Krajský úřad se při výkonu agendy sociálně-právní ochrany zabývá všemi podáními (stížnostmi) fyzických nebo právnických osob, které v písemné, ústní či elektronické formě obdrží. Tyto osoby podávají stížnosti ve věci ochrany svých zájmu nebo jimi upozorňují na nedostatky a závady.

Stěžovatel může zaslat na Krajský úřad kraje Vysočina stížnost

A) v případě, že je vedeno správní řízení a to jak na zaměstnance Krajského úřadu, tak

na postup správního orgánu

B) v případě, že není vedeno správní řízení a to jak na zaměstnance Krajského úřadu, tak

na postup správního orgánu

C) dále může podat žádost o přešetření vyřízení stížnosti na sociální pracovníky obecních úřadů obcí s rozšířenou působností

***ad A) Podání stížnosti na zaměstnance Krajského úřadu a na postup správního orgánu v případě, že je vedeno správní řízení*** *– řídí se ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů*

***ad B) Podání stížnosti na zaměstnance Krajského úřadu a na postup správního orgánu v případě, že není vedeno správní řízení*** *– řídí se Pravidly Rady Kraje Vysočina pro přijímání a vyřizování stížností a metodikou pro vyřizování stížností platnou od 1. července 2022*

**Kdo stížnost přijímá a eviduje:**

Tato informace je součástí *Pravidel Rady Kraje Vysočina pro přijímání a vyřizování stížností, která je platná od 1. července 2022.*

.

**Co by měla stížnost obsahovat:**

* jméno, příjmení, bydliště stěžovatele, telefon; u právnické osoby název, sídlo a osobu oprávněnou jejím jménem jednat, vylíčení podstatných okolností problému, čeho se jako stěžovatel domáháte, případně která vaše práva byla porušena a jakým způsobem, včetně sdělení, zda tato záležitost byla předložena také jinému orgánu a s jakým výsledkem,
* označení úřadu či úřadů, vůči nimž stížnost směřuje,
* doklad o tom, že úřad, jehož se stížnost týká, stěžovatel neúspěšně sám vyzval k nápravě, pokud bylo v dané záležitosti vydáno nějaké rozhodnutí, je třeba, aby stěžovatel přiložil jeho kopii
* co požadujete a jaký postup řešení navrhujete,
* kopie dokumentů, které se záležitostí souvisejí a obsahují důležité informace,

**Na co si např. můžete stěžovat:**

* na nevhodné chování sociálních pracovníků
* na nevhodný postup
* na nedostatečné nebo žádné poučení o právech
* na nedodržování právních předpisů
* na nečinnost – kdy např. není vydáno včas rozhodnutí
* můžete namítat podjatost
* můžete mít námitky proti obsahu protokolu

**Jakým způsobem můžete stížnost podat:**

**Písemně –** formou vlastního dopisu, odeslaném poštou na adresu: Krajský úřad Kraje Vysočina, odbor sociálních věcí, Žižkova 57, 587 33 Jihlava, v němž vylíčíte podstatu svého problému. Stížnost včetně příloh je možné poslat i na technickém nosiči dat CD, DVD (technický nosič bude součástí písemného podání).

**Elektronickou poštou -** (podání je opatřeno elektronickým podpisem (včetně poskytovatele certifikačních služeb) e-mailem zaslaným na adresu [**posta@kr-vysocina.cz**](mailto:posta@kr-vysocina.cz)s vylíčením podstaty problému. Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je **7 MB.**

**Datovou schránkou** - prostřednictvím informačního systému datových schránek provozovaného Českou poštou, s. p., ID datové schránky, ID Krajského úřadu Kraje Vysočina je **ksab3eu**. Datová zpráva může obsahovat vlastní dopis obsahující důležité informace o problému a přílohy. Celková velikost zprávy včetně příloh může být maximálně **7 MB.**

**Osobně doručit** do podatelny Krajského úřadu Kraje Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava, v pondělí a ve středu v době 8:00 – 17:00 hod., v úterý, čtvrtek a pátek v době 8:00 – 13:00 hod. Tímto způsobem je možné doručit stížnost i s přílohami nejen písemně (na papíře), ale také na technickém nosiči dat, který je přílohou písemného podání. Pracovnice podatelny Vám na Vaši žádost potvrdí převzetí.

**Osobně podat do protokolu** - v pracovní dny a v pracovní době se můžete dostavit na Odbor sociálních věcí, oddělení sociální ochrany a prevence, kde s Vámi podnět sepíší a také Vám vysvětlí další možný postup řešení problému.

* **NEZPOMEŇTE** **vždy uvést kontaktní údaje pro doručování korespondence (doručovací adresu, ID Vaší datové schránky emailový kontakt). Může to urychlit vyřízení Vašeho podání**

**Anonymní stížnost** – podání bez podpisu či s podpisem, ale bez uvedení adresy pro doručování a z podání nelze stěžovatele ani jiným způsobem identifikovat (e-mailová adresa se považuje za dostačující), považuje se stížnost za anonymní podání. Takové podání se podle obsahu posuzuje jako podnět k výkonu dohledu, dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti správního orgánu apod.

**Vyřízení stížností a opatření k nápravě:**

* příjemce stížnosti je povinen věc prošetřit a do 60 dnů ode dne doručení stížnosti, Vás písemně vyrozumět o vyřízení stížnosti – ve zprávě bude uvedeno, zda je stížnost po prošetření klasifikována jako důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná, dále Vás vyrozumí o výsledku šetření stížnosti, o přijatých opatřeních k nápravě a poučí Vás o možnosti podat podnět k přešetření způsobu vyřízení stížnosti.
* stížnosti na činnost příspěvkových organizací Kraje Vysočina vyřizují odbory dle jejich působnosti
* o tom, zda budou vyřizovány nepodepsané stížnosti (anonymy), rozhodne příjemce
* pokud opakujete stížnost v téže záležitosti a ta neobsahuje žádné nové skutečnosti, stížnost se nevyřizuje, informaci o tom Vám příjemce stížnosti sdělí do 15 dnů ode dne doručení. Pokud i nadále opakujete stížnost v téže záležitosti bez uvedení nových skutečností, nebude již potvrzován příjem stížnosti, ani nebude stížnost prošetřována a nebude zasíláno žádné další písemné vyrozumění.
* pokud vezmete stížnost písemně zpět, prošetřování stížnosti je tímto zastaveno

**Přešetření způsobu vyřízení stížností:**

Máte-li za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, můžete požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Nadřízeným správním orgánem krajského úřadu v rámci přenesené působnosti je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Závěr: vyřešení stížnosti nadřízeným orgánem považujeme za zvyšování kvality své práce.

***ad C) Podávání žádostí o přešetření vyřízení stížnosti na sociální pracovníky ORP***

Sociální pracovníci vykonávající činnosti sociálně-právní ochrany na ORP mají zpracován vlastní postup poučení klientů o možnosti podávání a způsobu vyřizování stížností dle standardu 13a). Krajský úřad řeší případné přešetření způsobu vyřízení stížnosti.

Je-li na krajský úřad doručena Vaše stížnost na sociální pracovníky sociálně-právní ochrany dětí ORP, krajský úřad zjišťuje, zda jste stížnost nejprve zaslali na úřad (ORP), kde jsou zaměstnáni sociální pracovníci, na které si stěžujete.

Vaši stížnost úřad prošetří a své stanovisko Vám sdělí jeho tajemník (ORP), tedy osoba nadřízená pracovníkům, na které si stěžujete.

Teprve nejste-li spokojeni se způsobem vyřízení, obracíte se se žádostí o přešetření vyřízení stížnosti na krajský úřad (písemně, ústně do protokolu, či elektronicky).

Zašlete-li svou žádost jen na krajský úřad, bude postoupena (zaslána) na příslušné ORP k vyřízení spolu s žádostí o zaslání způsobu vyřízení také na krajský úřad.

Pracovníci krajského úřadu jsou v pozici nadřízeného správního orgánu a po přijetí Vaší žádosti jsou povinni věc prošetřit a nejpozději do 60 dnů Vám písemně podat zprávu o závěrech prošetření a o dalších přijatých opatřeních.

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

Při jednání s nespokojeným nebo jinak negativně naladěným klientem je tento příslušným pracovníkem úřadu poučován o možnosti podat stížnost. Z tohoto jednání se vyhotovuje zápis.

V rámci metodické činnosti jsou vedeni sociální pracovníci obecních úřadů obcí s rozšířenou působností, aby výše uvedené klienty poučovali o možnosti podat stížnost.