Název standardu:	**_Standard 13: Vyřizování a podávání stížností**
Kritérium standardu:	**Kritérium 13a: Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty**
Závazné pro:	Pracovníky OSPOD OSVZ MěÚ Polička
Vypracoval:	Bc. Kateřina Stodolová
Schválil: Datum a podpis:	Bc. Martina Černíková – vedoucí OSVZ 1. 5. 2022
Poslední revize dne: Revizi provedl a podpis:	11. 08. 2025 Bc. Martina Černíková

sídlo: Palackého nám. 160, 572 01 Polička_IČO: 00277177_číslo účtu u České spořitelny a. s.: 19-1283399369/0800_www.policka.org
tel.: 461 723 888_fax: 461 725 926_e-mail: urad@policka.org_el. podatelna: epodatelna@policka.org_datová schránka: w87brph

Kritérium 13a: Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.

Kritérium popisuje, jaká jsou pravidla k podávání, vyřizování a evidenci stížností.

_Cíle kritéria: Klientovi je zajištěna ochrana před možným neodborným nebo jinak chybným postupem. Klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociální práce. Pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností.

_ Související předpisy a dokumenty:

- Příslušná ustanovení zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- příslušná ustanovení zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů,
- vnitřní předpisy úřadu upravující pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

_Pravidla pro podání stížnosti

Podávání, vyřizování a evidence stížností se řídí Směrnicí Rady města Poličky č. 5/2012 - "Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností".
Dotčené osoby mají v souvislosti se správními řízeními vedenými u MěÚ Polička právo obracet se na MěÚ Polička se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.

_Stížnost na vedoucího odboru nebo na odbor jako celek přijímá a řeší tajemník.
_Stížnost na jednotlivé pracovníky přijímá a řeší příslušný vedoucí odboru.

_Způsob podání stížnosti

Stížnosti lze podat:

- ústně do protokolu – na požádání stěžovatele sepisuje stížnost vedoucí, v případě její nepřítomnosti je každá pracovnice povinna sepsat stížnost a předat ji vedoucí odboru.

- písemně – na adresu: Městský úřad Polička
  Palackého nám. 160
  57201 Polička
- písemně – elektronicky: epodatelna@policka.org

Z podané stížnosti musí být patrno, kdo ji činí (jméno, datum narození, místo trvalého pobytu, doručovací adresu), které věci se týká a co je navrhováno.
Stížnost je také možné podat anonymně, v tomto případě rozhodne tajemník, zda se bude stížnost řešit.

_Vyřízení stížnosti

Oprávněnou osobou k vyřizování stížnosti je vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví.
Pokud to jejich povaha umožňuje, jsou ústní stížnosti řešeny ihned vedoucím příslušného odboru či jím pověřeným pracovníkem.
Písemná stížnost musí být vyřízena do 30 dnů. Na žádost odboru může tajemník výjimečně a v odůvodněných případech (př. zajištění podkladů potřebných pro vyřízení stížnosti) lhůtu

prodloužit na 60 dnů ode dne jejího doručení. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel vyrozuměn.

_Vyrozumění stížnosti

O výsledku šetření o opatřeních přijatých k nápravě se učiní zápis do spisu, stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.

Pokud stěžovatel s výsledkem vyřízení stížnosti nesouhlasí, může se postupně obrátit na:

1) **Tajemníka MěÚ Polička**
Městský úřad Polička
Palackého nám. 160
572 01 Polička

2) **Krajský úřad Pardubického kraje**
Komenského náměstí 125
532 11 Pardubice
Tel.: 466 026 111
email: posta@pardubickykraj.cz

3) **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
Na poříčním právu 1/376
128 00 Praha

4) **Kancelář veřejného ochránce práv**
Údolní 39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

_Evidence stížností

Stížnosti jsou evidovány ve spisové službě.

Evidenční list změn obsahu kritéria OSPOD MěÚ Polička

_ Kritérium 13a

Číslo Změny:	Předmět změny:	Změnu provedl:	Změna platná od:	Schválil	
				Jméno:	Podpis:
1.	Kritérium přepracováno	Bc. Kateřina Stodolová	1. 5. 2022	Bc. Martina Černíková	
2.					
3.					

sídlo: Palackého nám. 160, 572 01 Polička_IČO: 00277177_číslo účtu u České spořitelny a. s.: 19-1283399369/0800_www.policka.org
tel.: 461 723 888_fax: 461 725 926_e-mail: urad@policka.org_el. podatelna: epodatelna@policka.org_datová schránka: w87brph