|  |  |
| --- | --- |
| 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. **13b** Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám. |
| Závazné pro: | pracovníky poskytující SPO Městského úřadu v Hronově |
| Vypracoval: | Irena Lelková |
| Schválil: | Ing. Helena Toldová |
| Datum a podpis: | 01.05.2019 |
| Platnost kritéria od: | 01.05.2019 |

**13a**

Stížnosti na sociálního pracovníka vykonávajícího sociálně-právní ochranu vyřizuje tajemnice MěÚ v Hronově Ing. Helena Toldová

Kontakt: *Městský úřad Hronov,* *nám. Čs. armády 5*, *549 31 Hronov*

1. *patro, dveře č. 6, tel. 491 401 157, 736 629 649, e-mail:* *tajemnik-mu@mestohronov.cz*

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností upravuje Směrnice MěÚ Hronov č. 03/2017 (Pravidla pro vyřizování stížností a petic).

**Stížnost** je podání, které obsahuje vyjádření nesouhlasu či nespokojenosti s kvalitou výkonu sociálně-právní ochrany, s přístupem a chováním sociálního pracovníka k veřejnosti, či ke klientům.

Stížnost si může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech a může si stěžovat:

* na pracovní postup pracovníka sociálně-právní ochrany
* na chování pracovníka sociálně-právní ochrany
* na způsob nebo kvalitu poskytování sociálně-právní ochrany dětí
* Byla-li stížnost shledána důvodnou, nebo částečně důvodnou, je tajemník úřadu povinen učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a přijatých opatřeních učiní záznam a informuje stěžovatele.

Každá stížnost je evidovaná podatelnou MěÚ v Hronově.

Stěžovatelem může být fyzická i právnická osoba. Stížnost musí být vyřízena dle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád do 60 dnů ode dne jejího doručení.

**Náležitosti podání stížnosti:**

* Jméno a příjmení stěžovatele
* Datum narození
* Místo trvalého pobytu, příp. doručovací adresa
* Čeho se stížnost týká
* Podpis stěžovatele

Sociální pracovník má vždy možnost se ke stížnosti vyjádřit.

Stížnosti podané anonymně jsou brány jako podněty ke zlepšení poskytování sociálně-právní ochrany.

Pokud je stěžovatel nespokojen s vyřízením stížnosti, má možnost požádat o prošetření stížnosti na Krajský úřad Královéhradeckého kraje, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové. E-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz, tel. 495 817 111 datová schránka: gcgbp3q.

**13b**

Postup pro podávání a vyřizování stížností je dostupný v kanceláři sociálního pracovníka a na webových stránkách města. Stížnosti týkající se agendy sociálně-právní ochrany dětí vyřizuje tajemnice Městského úřadu v Hronově

**Postup pro podání a vyřízení stížnosti**

**Kdo může stížnosti podat?**

* stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech

**Na co si můžete stěžovat?**

* pracovní postup pracovníka orgánu sociálně- právní ochrany
* chování pracovníka sociálně-právní ochrany,
* na způsob nebo kvalitu poskytování informací orgánu sociálně-právní ochrany

**Jak můžete stížnost podat?**

* ústně tajemnici Městského úřadu Hronov, pokud je možné stížnost vyřídit okamžitě (pokud to možné není, bude sepsán protokol o jednání nebo záznam, a poté bude stížnost postoupena tajemnici)
* písemně na podatelnu na adresu:

**Městský úřad Hronov**

**nám. Čs. armády 5, 549 31 Hronov**

* datovou schránkou úřadu: cspbd24

**Písemná stížnost by měla obsahovat podstatné náležitosti:**

* jméno a příjmení stěžovatele
* datum narození
* místo trvalého pobytu, popř. doručovací adresu
* čeho se stížnost týká
* podpis stěžovatele

**Kdo je k vyřizování stížnosti oprávněn?**

* stížnosti týkající se agendy sociálně-právní ochrany dětí vyřizuje tajemnice Městského úřadu Hronov, nám. Čs. armády 5, 549 31 Hronov, tel. 491 401 157

**Lhůta pro vyřízení stížnosti?**

* max. 60 dnů ode dne jejího podání nebo doručení na podatelnu Městského úřadu Hronov

**Jak budu seznámen/a s výsledkem vyřízení stížnosti?**

* o vyřízení stížnosti je ve stanovené lhůtě stěžovatel písemně vyrozuměn
* v případě, že je stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit se žádostí o prošetření stížnosti na Krajský úřad Královéhradeckého kraje:

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Pivovarské náměstí 1245

500 03 Hradec Králové

Tel. 495 817 111

e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz