



Název:	Standard č. 13 – Vyřizování a podávání stížností
---------------	---

Obsah

1.	Úvodní ustanovení	2
1.1.	Účel	2
1.2.	Závaznost	2
2.	Definice pojmů	2
3.	Druhy podání z hlediska jejich obsahu	2
4.	Co je stížnost?	2
5.	Kdo může stížnost podat?	2
6.	Jak stížnost podat?	3
7.	Co musí stížnost obsahovat?	3
8.	Jak se stížnost přijímá?	3
9.	Kdo a jak stížnost vyřizuje?	4
10.	Jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti?	4
11.	Jak se dozvím výsledek vyřízení stížnosti?	4
12.	Vyřizování žádostí o změnu sociálního pracovníka	4
13.	Vyřizování námitek podjatosti vůči pracovníkům orgánu SPOD	4
14.	Vyřizování námitek podjatosti v soudním řízení o výchově dítěte	5
15.	Jak se stížnost eviduje?	5
16.	Kam se lze obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti	6
17.	Zkratky	6
18.	Odkazy	6
19.	Seznam záznamů	6
20.	Závěrečná ustanovení	7
21.	Související dokumentace	7
22.	Přílohy	7
Příloha č. 1:	Manuál pro děti	7

Vypracoval:	Mgr. Jana Vajbarová	Vydání:	1
Schválil:	Ing. Jana Matušinová	Účinné od:	12. prosince 2022



1. Úvodní ustanovení

1.1. Účel

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

Městský úřad v Břeclavi má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“). Tato pravidla upravuje vnitroorganizační směrnice č. 2/2013 – Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností. Postup pracovníků OSPOD Břeclav se při přijímání stížností řídí touto směrnicí.

1.2. Závaznost

Standard je závazný pro všechny zaměstnance města Břeclavi zařazené do městského úřadu a spadající pod odbor sociálních věcí.

2. Definice pojmů

Nejsou.

3. Druhy podání z hlediska jejich obsahu

Podněty: nápady, inspirace k naší práci

Připomínky: výtky, výhrady k práci OSPOD, tyto slouží k zamyšlení a případným změnám. Pracovníci je projednávají v týmu na poradách.

Stížnosti: ústně, písemně nebo elektronicky vyjádřená nespokojenost s naší prací.

Stížnost je zaměstnanci a pracovištěm vnímána jako užitečný zdroj informací o tom, jak klient či jiná osoba vnímá činnost OSPOD a jak odpovídá jejich potřebám. V tomto smyslu je stížnost podnětem pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany dětí. OSPOD Břeclav jako orgán oprávněný k zajišťování výkonu sociálně-právní ochrany dětí respektuje právo klientů na **podání stížnosti, žádosti o změnu pracovníka SPOD a vyjádření námitek podjatosti**.

4. Co je stížnost?

Stížností se rozumí podání, resp. projev nespokojenosti fyzické nebo právnické osoby (dále jen stěžovatel), které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu nebo jiný nedostatek týkající se osobních zájmů stěžovatele, který se domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů. Ze stížnosti by mělo být patrné, kdo ji podává, které věci se týká a co je navrhováno. Každé podání (stížnost) by mělo respektovat obecné zásady slušné komunikace. Za hrubě urážlivé podání lze uložit pořádkovou pokutu v souladu s ustanovením § 62 správního řádu.

5. Kdo může stížnost podat?

Stížnost na nevhodné chování a nesprávný úřední postup zaměstnanců Městského úřadu Břeclav (OSPOD) může podat každý, koho se činnost správního orgánu v jednotlivém případě dotýká, tj. klient dotčený na svých právech (rodič, zákonný zástupce, další osoba se zájmen na případu), jeho svobodně zvolený zástupce, příp. jiná fyzická či právnická osoba například zaměstnanci jiných orgánů veřejné správy, zástupci nevládních neziskových organizací atd. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.

Vypracoval:	Mgr. Jana Vajbarová	Vydání:	1
Schválil:	Ing. Jana Matušinová	Účinné od:	12. prosince 2022



6. Jak stížnost podat?

Stížnost lze podat jakýmkoliv z níže uvedených způsobů:

- písemně
- ústně
- elektronicky (elektronickou poštou, telefaxem, dálkopisem), podepsanou elektronickým podpisem. Je-li stížnost bez elektronického podpisu, musí být do 5 dnů potvrzena, případně doplněna vlastnoručním či elektronickým podpisem. Pověřený zaměstnanec stěžovatele o této skutečnosti uvědomí.
- stížnost nelze podat telefonicky

7. Co musí stížnost obsahovat?

Stížnost musí být čitelná a srozumitelná, podává se v českém nebo slovenském jazyce. Ze stížnosti by mělo být patrné, proti komu směřuje, na jaké nedostatky poukazuje.

- **Fyzická osoba** uvádí: jméno, příjmení, adresu trvalého pobytu a podpis stěžovatele.
- **Právníká osoba** uvádí: obchodní jméno, popřípadě název, IČ, sídlo, jméno a příjmení a podpis osoby oprávněné za právníkou osobu jednat.

Nebude-li mít stížnost výše uvedené náležitosti, pověřený zaměstnanec stížnost odloží. Stěžovatele o této skutečnosti vždy uvědomí. Pokud stěžovatel zašle 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 dle jeho obsahu v individuálním případě posuzuje jako podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti apod.

8. Jak se stížnost přijímá?

Pokud si klienti či jiné osoby stěžují ústně nebo telefonicky (na pracovišti OSPOD), snaží se pracovník OSPOD vyjasnit situaci a odpovědět stěžovateli na jeho podněty přímo, případně za účasti vedoucího. Pokud stěžovatel i nadále trvá na podání stížnosti, pracovník se telefonicky dohodne s pověřeným zaměstnancem úřadu nebo provede záznam o stížnosti sám.

- Písemné stížnosti s uvedením jména a adresy stěžovatele jsou přijímány na podatelnu úřadu kdykoliv v pracovní době. Písemnou stížnost je povinen přijmout i kterýkoliv zaměstnanec úřadu, na něhož se stěžovatel obrátí.
- Ústně podaná stížnost se přijme pouze tehdy, je-li možné ji vyřídit na místě ihned při jejím podání.
- Stížnosti podané ústně - nejdou-li ihned vyřídit - přijímá a sepisuje o nich záznam pověřený zaměstnanec. Stížnost je však povinen přijmout a učinit o ní záznam kterýkoliv zaměstnanec úřadu, na něhož se stěžovatel obrátí, pokud se telefonicky nedohodne s pověřeným zaměstnancem jinak.
- V případě anonymního podání rozhodne o dalším postupu vyřizování písemnosti tajemník.

Vypracoval:	Mgr. Jana Vajbarová	Vydání:	1
Schválil:	Ing. Jana Matušinová	Účinné od:	12. prosince 2022



9. Kdo a jak stížnost vyřizuje?

Směřuje-li stížnost proti jednání, chování nebo postupu konkrétního zaměstnance (konkrétní úřední osobě), předá tajemník nebo pověřený zaměstnanec kopii stížnosti k prošetření vedoucímu odboru, který je povinen prošetřit všechny skutečnosti uvedené ve stížnosti a ve stanovené lhůtě podat zprávu o výsledku šetření tajemníkovi či pověřenému zaměstnanci.

Stížnost, která směřuje na činnost odboru nebo vedoucího odboru, prošetřuje tajemník nebo pověřený zaměstnanec. Vedoucí odboru je povinen se ve stanovené lhůtě ke stížnosti vyjádřit.

U opakované stížnosti pověřený zaměstnanec přezkoumá, zda byla původní stížnost řádně vyřízena a posoudí, zda stížnost obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.

10. Jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti?

Stížnost musí být vyřízena do **60 dnů** ode dne jejího doručení na Městský úřad v Brně. Tuto lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti a se souhlasem tajemníka. Pověřený zaměstnanec uvědomí o důvodech prodloužení lhůty stěžovatele.

Jiná podání (pokud nejsou řešena správním procesem) jsou vyřízena **do 30 dnů**. Tyto vyřizuje vedoucí odboru, jeho zástupce nebo pověřený pracovník.

11. Jak se dozvím výsledek vyřízení stížnosti?

Tajemník písemně vyrozumí stěžovatele o výsledku šetření. Odpověď stěžovateli musí být vždy písemná a v plném rozsahu reagovat na stížnost. Vyrozuměním stěžovatele se stížnost považuje za vyřízenou. Vyrozumění o stížnosti se doručuje doporučeným dopisem s dodejkou. Důvodnou stížností je stížnost, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že správní orgán použil nesprávný postup, nebo bylo prokázáno nevhodné chování úředníků.

O výsledku šetření anonymní stížnosti seznamuje OSPOD klienty tak, že vyrozumění o stížnosti vyvěsí (alespoň po dobu třiceti dnů) na nástěnce umístěné na chodbě u kanceláří OSPOD.

12. Vyřizování žádostí o změnu sociálního pracovníka

Klienti OSPOD mají právo požádat o změnu koordinátora případu. Vyřízení takové žádosti je v kompetenci příímého nadřízeného pracovníků OSPOD.

Žádost přijímá podatelna úřadu, a to v písemné podobě s uvedením jména a adresy žadatele. Za písemně podané se považují i žádosti podané prostřednictvím elektronické pošty, či jiného prostředku umožňujícího dálkový přenos písemností.

Každý případ je posuzován individuálně a s ohledem na oprávněné zájmy dětí. Žadatel je o výsledku vždy písemně vyrozuměn. Písemnost je založena ve spisové dokumentaci.

13. Vyřizování námitek podjatosti vůči pracovníkům orgánu SPOD

Při posuzování námitek podjatosti vůči pracovníkům OSPOD je brán zřetel především na ochranu zájmů a blaha dítěte, nikoliv na ochranu individuálních zájmů rodičů či jiných osob.

Při vyloučení konkrétního pracovníka OSPOD ze všech úkonů prověřovaného případu není rozhodující, zda je či není podjatý, ale to, zda mohou o jeho nepodjatosti vzniknout důvodné pochybnosti (např. známost pracovníka s jedním z rodičů).

Vypracoval:	Mgr. Jana Vajbarová	Vydání:	1
Schválil:	Ing. Jana Matušinová	Účinné od:	12. prosince 2022



Pracovníci OSPOD vyjadřují svou podjatost vedoucímu odboru, vedoucí odboru tajemníkovi MÚ. Pokud tajemník MÚ usoudí, že vedoucí odboru je v daném případě podjatý, upozorní písemně na tuto skutečnost Krajský úřad Jihomoravského kraje. Ten, pokud podjatost potvrdí, ustanoví vedením případu jiný OSPOD. Při podjatosti vedoucího odboru platí, že jsou podjatí i všichni jeho podřízení.

Městský úřad Břeclav vyřizuje námítky podjatosti formou usnesení dle § 14 Správního řádu. Písemné vyhotovení usnesení o tom, jak byla námitka podjatosti vyřízena, se doručí tomu, kdo námitku podal.

14. Vyřizování námitek podjatosti v soudním řízení o výchově dítěte

Klienti OSPOD mají právo namítat podjatost sociálních pracovníků v soudním řízení, nesouhlasí-li s ustanovením Městského úřadu Břeclav coby kolizním opatrovníkem dítěte. Proti usnesení soudu může klient podat opravný prostředek. Rozhodovat bude následně Krajský soud v Brně. Námítky jsou řešeny v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

15. Jak se stížnost eviduje?

Ústřední evidenci všech stížností vede pověřený zaměstnanec. Průběžnou kontrolu dodržování pravidel, lhůt a řádného vyřizování a prošetřování stížností zabezpečuje tajemník a pověřený zaměstnanec, pololetní kontrolu pak provádí rada města. Stížnosti jsou periodicky vyhodnocovány a výstupy jsou používány jako nástroj zvyšování kvality činnosti MÚ Břeclav.

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

O možnosti podat stížnost na zaměstnance Městského úřadu Břeclav informují webové stránky Města Břeclav. Srozumitelnou formou podávají klíčové informace o způsobu podání stížnosti, povinných náležitostech a lhůtách pro její vyřízení. Dále odkazují na pracovníka pověřeného přijímáním a vyřizováním stížností. Ústně lze podat stížnost přímo tomuto pověřenému pracovníkovi v jeho kanceláři.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu v Břeclavi informuje klienty a další osoby o možnosti a způsobu jak podat stížnost, žádost o změnu koordinátora případu či námitku podjatosti prostřednictvím informací uveřejněných na webových stránkách Města Břeclav v sekci informace a stížnosti. Dále také písemně zpracovaným standardem kvality SPOD č. 13. Tyto informace jsou rovněž vyvěšeny na nástěnce v prvním patře u kanceláří OSPOD. Informace o možnosti podat stížnost na pracovníka mohou klientovi sdělit všichni pracovníci úřadu, neboť každý zaměstnanec úřadu zná příslušná ustanovení správního řádu a směrnice města (pravidla pro přijímání a vyřizování stížností). Základní informace klient obdrží rovněž na podatelně umístěné ve vestibulu úřadu.

OSPOD Břeclav respektuje rovněž právo nezletilých dětí na podání stížnosti, viz příloha č. 1 – Manuál pro děti. V takovém případě postupujeme podle rozumové vyspělosti dítěte – pokud nezletilý ještě neumí psát, pracovník sepíše záznam o stížnosti. V záznamu zaznamená přesné slovní formulace dítěte. O vyřízení stížnosti je nezletilý klient vyrozuměn osobně, případně písemně - pokud souhlasí, aby bylo vyrozumění o stížnosti zasláno jeho zákonnému zástupci, je adresováno i jemu.

Posloupnost při vyřizování stížností:

1. Vedoucí odboru
2. Pověřený zaměstnanec v součinnosti s vedoucím odboru – jedná-li se o stížnosti na pracovníky (OSPOD).
3. Tajemník MÚ nebo pověřený zaměstnanec – stížnosti na vedoucího odboru (i v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na pracovníky OSPOD).
4. Krajský úřad jihomoravského kraje.

Vypracoval:	Mgr. Jana Vajbarová	Vydání:	1
Schválil:	Ing. Jana Matušinová	Účinné od:	12. prosince 2022



Kontaktní osoby pro přijímání stížností:

pracovník pověřený přijímáním stížností JUDr. Hana Dědová, tel.: 519 311 300

e-mail: hana.dedova@breclav.eu

16. Kam se lze obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Má-li stěžovatel za to, že jeho stížnost nebyla správním orgánem řádně vyřízena, může požádat o přešetření způsobu vyřízení stížnosti nadřízený nebo nezávislý orgán:

Krajský úřad Jihomoravského kraje

Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno

Telefon: 54165 1111, Fax: 54165 1209

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

17. Zkratky

MÚ – městský úřad

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

SPOD – Sociálně-právní ochrana dětí

18. Odkazy

Nejsou.

19. Seznam záznamů

Název záznamu	Zodpovídá	Místo uložení	Doba uložení	Forma uložení
---	---	---	---	---

Vypracoval:	Mgr. Jana Vajbarová	Vydání:	1
Schválil:	Ing. Jana Matušinová	Účinné od:	12. prosince 2022



20. Závěrečná ustanovení

Tato instrukce nabývá účinnosti dnem 12. 12. 2022.

21. Související dokumentace

Směrnice č. 2/2013 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

22. Přílohy

Příloha č. 1: Manuál pro děti

Ing. Jana Matušinová
vedoucí odboru sociálních věcí
MÚ Břeclav

Vypracoval:	Mgr. Jana Vajbarová	Vydání:	1
Schválil:	Ing. Jana Matušinová	Účinné od:	12. prosince 2022

MANUÁL PRO DĚTI, JAK PROJEVIT SVOJI NESPOKOJENOST S NAŠÍ PRACÍ



ŘEKNI NÁM TO, BÁT SE NEMUSÍŠ



NEBO NÁM TO ZAVOLEJ

519 311 411



739 596 119

NEBO TŘEBA NAPIŠ

Jana.Matusinova@breclav.eu



BUDEME SE SNAŽIT VŠE VYŘEŠIT KE TVÉ SPOKOJENOSTI ☺

