

STANDARD 13

Vyřizování a podávání stížností

13 a + b

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

Magistrát města se při výkonu agendy sociálně-právní ochrany zabývá všemi podáními občanů, nebo právnických osob, které v písemné, ústní či elektronické formě obdrží.

Stěžovatel může zaslat na Magistrát města v Českých Budějovicích stížnost na zaměstnance magistrátu města.

Podání stížnosti na zaměstnance Magistrátu města České Budějovice:

Kdo stížnost vyřizuje a eviduje:

Magistrát města České Budějovice, centrální evidence petic a stížností odboru kanceláře primátora, náměstí Přemysla Otakara II., 1/1, 370 92 České Budějovice, přízemí – informační centrum. Tato informace je součástí Směrnice č. 3/2077, která dále upravuje pravidla pro vyřizování petic a stížností Magistrátu města České Budějovice (viz příloha č. 26).

Co by měla stížnost obsahovat:

- jméno, příjmení, bydliště stěžovatele, telefon, doručovací adresu; u právnické osoby název, sídlo a osobu oprávněnou jejím jménem jednat, vylíčení podstatných okolností problému, čeho se jako stěžovatel domáhá, případně která jeho práva byla porušena a jakým způsobem, včetně sdělení, zda tato záležitost byla předložena také jinému orgánu a s jakým výsledkem,
- označení osoby, úřadu či úřadů, vůči nimž stížnost směřuje,
- co požaduje a jaký postup řešení navrhuje,
- kopie dokumentů, které se záležitostmi souvisejí a obsahují důležité informace

Lhůta pro vyřízení stížností:

- po přijetí na magistrát města musí být stížnost vyřízena do 30 dnů, max do 60 dnů.
- pokud nelze lhůtu dodržet, bude o tomto stěžovatel písemně informován (viz čl. 6 Směrnice č. 3/2017)

Postup pro stěžovatele, kteří vyjádří nesouhlas s postupem vyřízení stížnosti:

- stěžovatel se může obrátit na kontrolní orgán Magistru města České Budějovice, kterým je Krajský úřad Jihočeského kraje

Anonymní stížnost:

- je postupováno v souladu se směrnicí č. 3/2017 – anonymní stížnosti jsou řešeny jen v případech, kdy jejich obsah směřuje k možnému ohrožení života, zdraví nebo majetku občanů; ostatní anonymní stížnosti se pouze evidují a zakládají

Stížnost podaná nezletilým dítětem:

- nezletilý je informován o postupu podávání stížností, o řešení a výsledku šetření přiměřeně jeho věku pověřeným pracovníkem nebo vedoucí OSPOD

Podání stížnosti lze učinit tímto způsobem:

a) podání je možno učinit písemně, zasláním na adresu Magistrátu:

Magistrát města České Budějovice

Centrální evidence petic a stížností

Náměstí Přemysla Otakara II., č.p. 1/1

370 92 České Budějovice

b) podání je také možné podat ústně do protokolu – stěžovatel může navštívit Magistrát města České Budějovice na výše uvedené adrese, budova radnice, vchod č. 3 - centrální evidence petic a stížností (v přízemí, hned za vchodem do budovy po pravé straně); v kterýkoliv pracovní den (pondělí a středa 7:30 až 17:00, úterý a čtvrtek 7:00 až 15:00, pátek 7:00 až 14:30)

c) podání lze také zaslat elektronickou formou, pokud stěžovatel připojí svůj elektronický podpis

d) podání je možné podle § 37 odst. 4 správního řádu učinit i jiným způsobem (např. faxem nebo e-mailem bez připojení elektronického podpisu), avšak v takovém případě musí být nejpozději do pěti dnů potvrzeno jedním z výše uvedených způsobů, např. osobním dostavením se na centrální evidenci petic a stížností, kde zaslano e-mailovou zprávu stěžovatel autorizuje.

Příjem, evidenci, oběh a vyřizování dokumentů upravuje Směrnice č. 4/2016 o spisovém a skartačním řádu (viz příloha č 25).

Příloha č. 26 – Směrnice č. 3/2017 Pravidla pro vyřizování petic a stížností

Aktualizace standardu dne:.....

Pověřený pracovník:.....