Název standardu	**13. Vyřizování a podávání stížnosti**		
Kritérium standardu	**13a) Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.**		
Závazné pro:	Pracovníky poskytující SPOD Městského úřadu v Říčanech		
Vypracoval:	Mgr. Vendula Prchalová – vedoucí Oddělení sociálně-právní ochrany dětí		
Schválil: **Datum a podpis:**	Mgr. Helena Bramborová – vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví 2. 4. 2025		
Platnost kritéria od:	2. 4. 2025		
Platnost kritéria do:			
Datum revize:	16. 10. 2026		

Pravidla k zajištění jednotného postupu při přijímání, projednávání a vyřizování stížností jsou stanovena ve Směrnici Rady města Říčany č. 10/2024 (příloha č. 1). Tato směrnice rovněž upravuje postup při vyřizování stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb. správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Pro účely standardů slouží tato směrnice k zajištění jednotného postupu zaměstnanců úřadu, vyjma lhůty, která je u OSPOD pro vyřízení stížnosti dle správního řádu 60 dnů.

Stížností se rozumí podání označené jako stížnost, která obsahuje:

a) Ochrany subjektivních práv a chráněných zájmů,

b) Nedostatků v činnosti orgánů města a organizací, jejichž zřizovatelem je město,

c) Nevhodného chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu.

Příslušný k vyřízení stížnosti na jednotlivé pracovníky OSPOD je vedoucí OSPOD, stížnosti na oddělení SPOD a vedoucí OSPOD je vedoucí OSVZ a stížnosti na odbor OSVZ je tajemník MěÚ Říčany. Každá stížnost je vyřízena vždy písemně včetně řádné evidence jejího vyřízení.

Stížnost může být podána ústně do protokolu, písemně nebo v elektronické podobě (příloha č. 2). Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká a co navrhuje. Stěžovatel uvede ve stížnosti jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popř. jinou

adresu pro doručování. Právnická osoba uvede v podání svůj název nebo obchodní firmu, IČO nebo obdobný údaj a adresu sídla, popř. jinou adresu pro doručování.

Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Anonymní stížnost se nevyřizuje jako stížnost dle ustanovení § 175 správního řádu, věnuje se jí pozornost jako podnětu k prošetření, a to z důvodu, že u ní není možné doložit, že je stěžovatel dotčenou osobou dle § 175 odst. 1 správního řádu a je tedy oprávněn stížnost podat. I přes to takové podání může teoreticky rozšířit povědomí správního orgánu o určitých nedostatcích a přispět ke zlepšení činnosti veřejné správy. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo ke zneužití jména a adresy jiné osoby.

Požádá-li stěžovatel o nezveřejnění své totožnosti, nebo jestliže je to v zájmu řádného vyřízení, postoupí se k vyřízení jen opis stížnosti bez uvedení údajů, které by umožňovaly identifikaci stěžovatele. Pokud stěžovatel požádal o nezveřejnění své totožnosti, ale charakter podání neumožňuje její vyřízení bez uvedení některého z údajů o stěžovatelově osobě, je třeba o tom stěžovatele bez zbytečných odkladů vyrozumět. Zároveň se stěžovatel upozorní, že ve vyřizování jeho podání se bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.

Každý úředník má povinnost přijmout ústní stížnost. Pokud nelze vyřídit ihned stížnost při jejím podání, úředník sepíše se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti do protokolu o jednání. Záznam obsahuje také datum sepsání a jméno, příjmení a podpis úředníka pořizující záznam. Pokud stěžoval požádá, sepíše se záznam i tehdy, pokud vyřízení stížnosti nenáleží do kompetence orgánů města. S ústní stížností, která byla sepsána písemně, se dále nakládá jako s písemnou. V případě telefonické stížnosti, vyzve úředník, který hovor přijal k podání písemné stížnosti nebo k osobnímu projednání. Písemný záznam o telefonické stížnosti se nepořizuje. Se stížností zaslanou elektronicky, podepsanou zaručeným elektronickým podpisem, zaměstnanec vytiskne a dále s ní nakládá jako s písemnou stížností. Pokud stížnost nemá elektronický podpis, musí mít náležitosti písemné stížnosti a do 5 dnů od podání může být stěžovatelem potvrzena písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. Dále pak s takto potvrzenou stížností se nakládá jako s písemnou stížností. Pokud stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti, stěžovatel je k jejich doplnění vyzván (zpravidla takto učiní vedoucí SPOD) a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu a současně stěžovatele poučí, že pokud tyto nedostatky neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.

Všechny stížnosti jsou předány podatelně, Masarykovo náměstí 53, která jim přidělí evidenční číslo. Podatelna do jednoho pracovního dne od doručení předá stížnost včetně originálu a příloh ÚIA. ÚIA přidělí stížnosti jednací číslo, a vloží stížnost spolu se všemi doručenými přílohami do SW TAS, který slouží k administraci vyřízení stížnosti (dále viz příloha č. 1).

Každá stížnost musí být bez průtahů a hospodárně prošetřena a vyřízena ve všech bodech stížnosti. Ve zprávě nebo vyrozumění o vyřízení stížnosti je uvedeno, zda byla jako celek nebo její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. Lhůta pro vyřizování stížnosti je 60 dnů ode dne doručení bezvadného podání, tj. v případě, kdy je podavatel vyrozuměn o potřebě odstranit nedostatky podání, běží lhůta až dnem následujícím po jejich odstranění; připadne-li poslední den lhůty pro vyřízení stížnosti na sobotu, neděli nebo státem uznaný svátek, končí lhůta nejbližší předcházející pracovní den.

Za včasné a správné vyřízení stížností ve stanovené lhůtě je odpovědný vedoucí OSPOD, případně vedoucí OSVZ nebo tajemník města. Jednotlivé oddělení či odbory odpovídají za tu část stížnosti, která se dotýká jejich působnosti.

Vedoucí OSPOD je povinna získat a prošetřit všechny dostupné podklady pro zjištění důvodnosti stížnosti. Výsledkem prošetření je zjištění, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo bezdůvodná. U důvodných a částečně důvodných stížností musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků. A bude-li stížnost shledána důvodnou či částečně důvodnou, mohou z toho být vyvozeny pracovně právní důsledky.

O výsledku šetření a opatření přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu stížnosti; stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal. Vyřízení se provádí hospodárně a bez průtahů ve všech bodech stížnosti. Stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti které směřuje, ani osobě, která je této osobě podřízená. Ten, kdo stížnost vyřizuje, je povinen s jejím obsahem seznámit osobu, proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje k vyřízení stížnosti nezbytné. Návrh odpovědi musí být jednoznačný, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda je stížnost důvodná nebo bezdůvodná. Musí v něm být uvedeno, k čemu je OSPOD v rámci své kompetence příslušný, co bylo šetřením zjištěno, popř. jaká opatření k nápravě byla přijata.

Pokud bude v průběhu vyřizování zjištěno, že o skutečnostech uvedených ve stížnosti, probíhá trestní, občanskoprávní, správní řízení nebo daňové řízení, bude vyřizování stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost neprodleně sdělena.

Opakuje-li stěžovatel stížnost, je třeba posoudit, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li tato opakovaná stížnost ve věci nové skutečnosti, vedoucí OSPOD stěžovatele vyrozumí, že jeho podání bylo doručeno, a protože se jedná o opakované podání, které neobsahuje žádné nové skutečnosti než jeho podání původní, nebude již opětovně šetřeno. Pokud stížnost obsahuje nové skutečnosti, bude stížnost opětovně prošetřena.

Evidenci stížností podléhají všechny písemné stížnosti. Evidenci provádí ÚIA prostřednictvím SW TAS. Vedoucí OSPOD je povinna zaevidovat všechny doručené stížnosti, kopie dopisů, kterými byly stížnosti postoupeny a kopie odpovědí na stížnosti, popř. dalších písemností s vyřizováním stížností souvisejících. Za evidenční úkony a sledování lhůt pro vyřizování stížností je odpovědný vedoucí OSPOD, stížnosti a spisový materiál k nim se zakládá odděleně od ostatních spisů. Evidence obsahuje všechny důležité údaje pro hodnocení došlých stížností, jejich kontrolu a správnost vyřízení. Evidence zejména obsahuje: pořadové číslo, údaje stěžovatele, předmět stížnosti, datum přijetí a lhůtu pro vyřízení, způsob vyřízení a případná opatření k nápravě a datum vyřízení. Osoby, které se podílejí na vyřizování stížnosti, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o věcech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s vyřizováním stížnosti, pokud této povinnosti nebyly zproštěny.

Příloha:

1. Směrnice č. 10/2024 MÚ Říčany
2. Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností (interní dokument)