



Standardy kvality SPO pro orgány sociálně-právní ochrany dětí

standard č. 12

standard č. 13

Praha, 25. 9. 2014

Libor Možíš

Realizováno v rámci projektu „Podpora standardizace výkonu SPO ve Středočeském kraji“



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Standardy kvality SPO

Standard č. 12

Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kritérium 12a - pravidla

Kritérium 12b - informace

Standard č. 13

Vyřizování a podávání stížností

Kritérium 13a - pravidla

Kritérium 13b – informace

Standardy kvality SPO

čelní strana standardu

Název standardu	12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí		
Kritérium standardu	12a Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.		
Závazné pro:	pracovníky poskytující SPO Městského úřadu Třešňová		
Vypracoval:	Mgr. Gabriela Nová, vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí		
Schválil:	Mgr. Jana Nováková, vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví		
Datum a podpis:	15. prosince 2014		
Platnost kritéria od:	1. 1. 2015		
Platnost kritéria do:			
Datum revize:			



Název standardu



Znění kritéria



Závaznost kritéria pro



Autor kritéria



Schválil, dne, podpis



Platnost kritéria od



Platnost kritéria do



Datum revize

Standardy kvality SPO

evidenční list změn obsahu kritéria standardů SPO

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl		Schválil	
		Jméno	Platné od	Jméno	Podpis
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					



Předmět změny,
kdo změnu provedl (autor),
kdo změnu schválil



Předmět změny
„*Standard č. 12*
(kritérium 12a)“

Standardy kvality SPO

Standard č. 12

Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kritérium 12a

Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.

Standard č. 12

Kritérium 12a

Cíle:

- jednotný systém vedení spisové dokumentace v rámci OSPOD,
- jednotný způsob vedení evidence dětí (žadatelů o NRP, osob pečujících, osob v evidenci, dohod o výkonu PP atd.),
- jednotný způsob pro zpracování informací a jejich zakládání do spisové dokumentace,
- jednotná struktura dokumentů ve spisech na OSPOD,
- transparentní a přehledné vedení spisové dokumentace (předávání spisu, nahlížení do spisu),
- zajištění odborného a kvalitního výkonu SPO (vyhodnocování, IPOD),
- jednotné nakládání se spisovou dokumentací (postoupení, uzavírání, vyřazování, ukládání a archivace spisové dokumentace).

Standard č. 12

Kritérium 12a

Obsah:

- informace o předpisech, kterými se OSPOD řídí při zpracování, vedení, evidenci a archivaci dokumentace,
- informace o systému elektronické evidence spisové dokumentace,
- informace o způsobu uložení spisové dokumentace, její struktuře a počtech,
- informace o zabezpečení přístupu ke spisové dokumentaci,
- informace o zajištění přístupu ke spisové dokumentaci při zástupu, nepřítomnosti, pohotovosti apod.
- postup pro vyřazování a archivaci spisové dokumentace,
- přehled užívaných vzorů dokumentů obsažených ve spisové dokumentaci OSPOD.

Standard č. 12

Kritérium 12a

Informace o předpisech, kterými se OSPOD řídí při zpracování, vedení, evidenci a archivaci dokumentace:

- **Směrnice MPSV č.j. 2013/26780-21** ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče.
- Spisový a skartační řád úřadu,
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě,
- metodické pokyny MPSV a KÚSK k vedení spisové dokumentace.

Standard č. 12

Směrnice MPSV č.j. 2013/26780-21

Základní evidence (čl. 2, 3, 4):

- Rejstřík Om
- Spis Om
- Jmenná kartotéka

Pomocná evidence (čl. 1 a čl. 8):

- Rejstřík Nom
- Spis Nom
- Rejstřík dětí, kterým je třeba zprostředkovat osvojení,
- Rejstřík dětí, kterým je třeba zprostředkovat pěstounskou péči,
- Rejstřík dětí svěřených do výchovy jiné fyzické osoby odpovědné za výchovu dítěte,
- Rejstřík dětí, u kterých OÚ obce s rozšířenou působností vykonává poručenství,
- Rejstřík dětí, u nichž probíhá řízení o určení či popření rodičovství a u nichž byl OÚ s rozšířenou působností ustanoven opatrovníkem,

Standard č. 12

- Rejstřík dětí, u nichž bylo rozhodnuto o výchovném opatření,
- Rejstřík dětí svěřených do péče ZDVOP,
- Rejstřík dětí umístěných v zařízeních pro výkon ÚV nebo OV anebo dětí umístěných ve středisku výchovné péče,

- Rejstřík dětí, na které se zaměřuje sociální kuratela pro děti a mládež,
- Rejstřík dětí mladších 15 let podezřelých ze spáchání činu jinak trestného,
- Rejstřík dětí, proti kterým bylo zahájeno trestní řízení,
- Rejstřík dětí ve výkonu trestního opatření odnětí svobody a ve výkonu vazby,

- Rejstřík dětí, na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu,

- Rejstřík dětí vyřazených ze základní evidence.

Standard č. 12

Zařazování dětí do základní evidence na základě (čl. 2):

- **vyhodnocení situace dítěte** a jeho rodiny dle § 10 odst. 3 písm. c) ZSPOD,
- **oznámení o přijetí dítěte do ZDVOP** dle § 10 odst. 4 a § 42 odst. 12 ZSPOD,
- **oznámení poskytovatele zdravotních služeb o opuštění a zanechání dítěte** matkou po jeho narození dle § 10a odst. 1 ZSPOD,
- **oznámení fyzické osoby o převzetí dítěte** se souhlasem rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu, s úmyslem o něj trvale pečovat dle § 10a odst. 2 ZSPOD,
- **oznámení rodiče** o tom, že dítě bylo předáno do péče budoucímu osvojiteli, dle § 10a odst. 4 ZSPOD a § 823 odst. 1 OZ,
- **oznámení zastupitelského úřadu ČR o dítěti bez doprovodu** na území cizího státu podle § 36 odst. 1 písm. a) ZSPOD,
- **rozhodnutí soudu o jmenování OÚ ORP poručníkem,**

Standard č. 12

Zařazování dětí do základní evidence na základě (čl. 2):

- **rozhodnutí soudu popřípadě správního orgánu nebo státního zastupitelství o ustanovení OÚ ORP opatrovníkem dítěte,**
- **rozhodnutí o zahájení trestního stíhání proti mladistvému,**
- **rozhodnutí o zahájení řízení o uložení opatření dítěti mladšímu 15 let,**
- **vyrozumění o zahájení přestupkového řízení proti mladistvému, jde-li o opakované nebo soustavné páchání přestupků mladistvým,**
- **rozhodnutí o zahájení trestního stíhání pro trestný čin spáchaný na dítěti,**
- **úředního záznamu PČR o vykázání ze společného obydlí, ve kterém žije dítě,**
- **oznámení OÚ o přijetí opatření k ochraně dítěte uvedeného v § 2 odst. 3 ZOSPOD (dítě cizinec na území ČR),**
- **postoupení spisové dokumentace jiným OÚ ORP z důvodu změny místní příslušnosti.**

Standard č. 12

Důležitá upozornění:

- dítě může být vedeno v základní evidenci téhož obecního úřadu obce s rozšířenou působností pouze jednou!
- nelze vést dvojí evidenci Om (např. na dvou odděleních odboru),
- dítě může být opakovaně vedeno pouze v pomocných rejstřících,
- dle čl. 2 odst. 1 písm. g) Směrnice - OÚ ORP - ustanovení opatrovníkem (kolizním) místně nepříslušného OSPOD = zavedení dítěte do základní evidence,
- **Směrnice připouští vedení více spisů Om u více úřadů!** (stanovisko MPSV - zjištění stavu - dohoda mezi jednotlivými OSPOD),
- po vyřazení dítěte (spisu) ze základní evidence je možné založit nový spis Om, vždy však s novým evidenčním číslem!

Metodické doporučení:

V případě ustanovení místně nepříslušného OSPOD kolizním opatrovníkem dítěte, se doporučuje zavést dítě (děti) do evidence Nom.

Standard č. 12

Důležitá upozornění:

- rejstříky se vedou **za každý rok samostatně a odděleně**,
- zápis se provádí dle spisu – tzn. jedna značka Om k dětem týchž rodičů (čl. 4 odst. 3), musí splňovat podmínky evidence,
- pozor na vedení spisů dětí žijících v jedné rodině a jiných otců,
- do každého řádku se vepíše pouze jedno dítě,
- všechny dokumenty ve spise včetně písemností v elektronické podobě **musí být označeny stejným číslem Om**, stejně jako fotografie, poznámkový aparát, nosiče obrazového či zvukového záznamu, které ke spisu přináležejí.

Standard č. 12

Spis Om – obal spisu a samostatné přílohy:

- spisový obal (příloha č. 3);
- **Spisový přehled** (příloha č. 4);
- **Vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny** (příloha č. 5);
- **Individuální plán ochrany dítěte** (příloha č. 6);
- **Přehled návštěv dítěte** (příloha č. 7);
- **Přehled návštěv rodičů dítěte** (příloha č. 8);
- zvláštní složka – P/Om;
- správní spis;
- uzavřený spis Om (Nom).

Standard č. 12

Obsah spisové dokumentace:

- záznamy z jednání (pohovory s rodiči, dítětem, jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte, oznamovatele, PČR apod.),
- záznamy z telefonického hovoru (přijatý, odchozí),
- záznamy ze šetření v rodině,
- protokoly z jednání,
- záznamy o průběhu návštěvy dítěte (dítě v ÚV, OV, ZDVOP, ZSS),
- záznamy o průběhu návštěvy rodičů (v rámci sanace),
- rozsudky a protokoly z jednání soudu,
- rozhodnutí správních orgánů,
- kopie (stejnopisy) podaných návrhů a podnětů soudu,
- korespondence mezi OSPOD a rodiči (dopisy, e-maily apod.),
- zprávy OSPOD, školy, lékaře, odborných poradenských zařízení,
- znalecké posudky,
- a další dokumentace shromažďovaná za účelem vyhodnocení situace dítěte a poskytování SPO.

Standard č. 12

Postoupení spisu Om (čl. 9):

- **originál spisu Om** se postupuje **k trvalému vedení** jinému místně příslušnému OÚ ORP při změně místní příslušnosti (ve smyslu ustanovení § 61 odst. 1),
- **originál spisu Om** se postupuje **k zapůjčení jinému OÚ ORP** v případě dožádání o zastoupení dítěte v soudním řízení, trestním nebo správním řízení (ve smyslu ustanovení § 62 odst. 1), spolu se stanoviskem místně příslušného OSPOD,
- je-li třeba postoupit jinému OÚ ORP nebo KÚ pouze část dokumentace, postupuje se pouze jejich kopie (čl. 9).

Standard č. 12

Vyřazení dítěte ze základní evidence (čl. 28):

Dítě (spis) se vyřadí z evidence, bylo-li evidováno samostatně:

- po dosažení zletilosti, není-li dále uvedeno jinak,
- nabyde-li dítě plné svéprávnosti, jestliže ji soud přiznal dítěti před dosažením zletilosti dle § 37 OZ,
- ukončení prodloužení ÚV nebo OV,
- ke dni PM rozhodnutí soudu ve věci péče o nezletilé (neplatí u dítěte v náhradní péči zařízení pro péči o děti, u dítěte v péči jiné fyz. osoby než rodiče, u dítěte , u kterého trvá výchovné opatření soudu nebo OSPOD),
- ke dni PM rozsudku soudu o osvojení,
- ke dni skončení stanovené doby dohledu nad úspěšností osvojení nařízeného soudem dle § 839 odst. 2 OZ,
- ke dni pravomocného skončení soudního řízení, nejde-li o řízení ve věci péče soudu o nezletilé, správního řízení nebo trestního řízení, jestliže byl OÚ ORP ustanoven opatrovníkem dítěte,
- ke dni skončení pobytu dítěte v zařízení pro výkon ÚV, OV, SVP nebo ZDVOP,

Standard č. 12

Vyřazení dítěte ze základní evidence (čl. 28):

- ke dni zrušení nebo zániku rozhodnutí o svěření dítěte do péče jiné fyzické osoby odpovědné za výchovu,
- ke dni skončení výkonu poručenství OÚ ORP,
- ke dni PM rozhodnutí soudu nebo státního zástupce o zastavení trestního stíhání proti mladistvému,
- ke dni PM rozhodnutí soudu o zastavení řízení ve věci uložení opatření dítěti mladšímu 15 let,
- ke dni PM rozhodnutí správního orgánu o zastavení přestupkového řízení proti mladistvému,
- jestliže dle spisové dokumentace nebyl OÚ ORP proveden žádný úkon v době nejméně 6 měsíců před vyřazením z evidence,
- postupuje-li se spis Om jinému OÚ ORP z důvodu změny místní příslušnosti,
- při úmrtí dítěte.

Standard č. 12

Vyřazení dítěte ze základní evidence (čl. 28):

OÚ ORP vyřadí dítě z evidence dle odst. 1 písm. c) až n) za podmínky, že:

▪ **podle IPOD nejsou naplánována další opatření SPO k zajištění ochrany dítěte, k poskytnutí pomoci rodině a k posílení funkcí rodiny,**

a

▪ **není-li dán jiný důvod pro vedení dítěte v základní evidenci v souladu s ustanovením § 54 ZSPOD.**

Platí pravidlo:

Nelze vyřadit spis jestliže jsou v IPOD naplánována další opatření a je dán jiný důvod k vedení evidence dítěte uvedeného v § 6 ZSPOD nebo je OÚ ORP ustanoven opatrovníkem nebo poručníkem.

Standard č. 12

Uzavření spisu (čl. 30):

- Uzavřená spisová dokumentace se ukládá v souladu se spisovým řádem příslušného úřadu.
- Skartační lhůta dle § 55 odst. 7 písm. a) ZSPOD začíná plynout vyřazením dítěte ze základní evidence a po definitivním uzavření spisu Om a Nom.
- V případě dítěte osvojeného nebo svěřeného do PP začíná skartační lhůta plynout od 1. ledna kalendářního roku, který následuje po roce, v němž dítě zletilo.
- **Byla zrušena možnost ponechání spisu v tzv. příruční registratuře, v případech, kdy povaha spisu vyžadovala stálý styk s jeho zpracovatelem.**

Standard č. 12

Uzavření spisu se dle § 65 odst. 5 zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, rozumí:

- kompletace všech dokumentů spisu,
- kontrola spisových značek a jejich doplnění,
- kontrola skartačních znaků a jejich doplnění,
- převedení dokumentů v digitální podobě do výstupního datového formátu.

Z uzavřeného spisu nelze vyjímat originály jednotlivých písemností, není však zákonem výslovně vyloučeno vkládání nových, ačkoli se tento postup nepředpokládá, neboť je zpravidla zkompletován a opatřen soupiskou dokumentů.

Z uzavřeného spisu lze pořizovat kopie jednotlivých písemností.

Uzavřený spis lze připojit jako celek ve formě přílohy do nově založeného spisu Om.

Pro nahlížení do uzavřeného spisu platí režim upravený 55 odst. 5 ZSPOD, tedy i do spisu uloženého v archivu úřadu. V případě, že je dítě již zletilé či nabylo plné svéprávnosti rozhodnutím soudu, smí rodiče nahlížet pouze do těch částí spisu, které obsahují jejich osobní údaje. Do zbylých částí spisu pouze se souhlasem dítěte, které je plně svéprávné nebo zletilé.

Standard č. 12

Metodické doporučení:

V souladu s ustanovením Směrnice a ustanovení zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě lze při nakládání se spisovou dokumentací Om a Nom rozlišovat mezi vyřazeným spisem a uzavřeným spisem.

Ve spisovém řádu OÚ ORP je třeba upravit způsob rozdílného ukládání s vyřazeným a uzavřeným spisem.

Ve spisovém řádu:

- definovat „příruční“ spisovnu odboru,
- vyřazený spis Om zapsat do rejstříku vyřazených spisů (příloha č. 23) a uložit jej ve spisovně odboru,
- popsat způsob provedení, včetně termínu, definitivního uzavření vyřazených spisů a jejich ukládání do spisovny úřadu a počátek běhu skartační lhůty (doporučeno prováděn v pravidelných termínech, nejlépe k 1. lednu kalendářního roku pro zajištění souběhu skartačních lhůt dle § 55 odst. 7 ZSPOD - 15 let).



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Standard č. 12

Upozornění:

OÚ ORP jsou povinny nejpozději do 30.06.2015 vyhodnotit, zda děti zapsané do základní evidence Om před 1. lednem 2014 nesplňují podmínky k vyřazení. V případě, že podmínky splňují, spis Om samostatně evidovaného dítěte - u sourozenců musí splňovat podmínky všechny evidované děti vyřadit, tzn. vyřadit spis z evidence v rejstříku Om a spis zapsat do rejstříku vyřazených spisů.

Směrnice neobsahuje přechodné období pro změnu obsahu spisů Om, které byly zaevidovány před 1. lednem 2014, a obsah spisu je možné dále vést dle zrušené směrnice.

Doporučení:

„*Záznam o úkonech*“ lze nahradit formulářem „*Spisový přehled*“ s vyznačením data změny, spisy doplnit o „*Přehled o návštěvách dětí*“ a „*Přehled o návštěvách rodičů*“, spisy musí obsahovat „**Vyhodnocení**“ (malé nebo velké) a „**IPOD**“ (v případě velkého vyhodnocení).



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Standardy kvality SPO

Standard č. 12

Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kritérium 12b

Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.

Standard č. 12

Kritérium 12b

Cíle:

- srozumitelnost záznamů pro klienta,
- odstranění nedůvěry klienta k „úřadu“ resp. „pracovníkům úřadu – OSPOD“,

Obsah:

- zásady zpracování záznamů založených ve spisové dokumentaci OSPOD.

Standard č. 12

Kritérium 12b

Zásady zpracování dokumentů - obsah:

- ✓ jazyk psaného textu (úředním jazykem je čeština),
- ✓ užití techniky (tištěné dokumenty a záznamy),
- ✓ dokumenty psané ručně (záznamy a zápisy ze šetření pořízené na místě – schůzky, jednání s dítětem, rodiči, sourozenci, učiteli, lékaři atd.) – důraz na: *čitelnost záznamu, způsob pořízení - propisovací tužkou či perem, ne obyčejnou tužkou,*
- ✓ informace o vkládaných dokumentech (zprávy lékaře, školy, odborné instituce, znalecké posudky, rozsudky atd.) – neupravují se,
- ✓ informace o postupu při vysvětlení obsahu dokumentu dítěti s přihlédnutím k věku a rozumové vyspělosti.

Standardy kvality SPO

Standard č. 13

Vyřizování a podávání stížností

Kritérium 13a

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

Standard č. 13

Kritérium 13a

Cíle:

- nastavení pravidel pro podávání a vyřizování stížností (výkon SPO, chování sociálních pracovníků OSPOD, rozlišení stížnost x podjatost apod.),
- nastavení způsobu evidence stížností,
- nastavení způsobu realizace nápravných opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě, že je stížnost shledána částečně či zcela důvodnou (*zkvalitnění činnosti OSPOD*).

Obsah:

- pravidla postupu pro vyřizování a evidenci stížností.

Standard č. 13

Kritérium 13a

Pravidla vyřizování stížností - obsah:

- ✓ vymezení pojmu stížnost,
- ✓ vymezení oblastí stížností (postupy OSPOD, chování pracovníka, porušení standardů, ochrana subjektivních práv a chráněných zájmů atd.),
- ✓ vymezení osoby podatele stížnosti,
- ✓ způsoby podání stížností – (§ 175 odst. 3 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád)
 - ústní – způsob přijetí (záznam o podání stížnosti – náležitosti podání dle SŘ),
 - písemné – způsob přijetí (podatelna),
 - elektronicky – způsob přijetí (e-podatelna, DS) – zaručený elektronický podpis,
 - telefonické podání stížnosti, faxem podaná stížnost (postup).
- ✓ definice podacího místa,
- ✓ definice anonymní stížnosti
- ✓ řešení anonymního podání (anonymní stížnost není stížností dle § 175 odst. 3 SŘ a lze ji toliko vyřídít jako podnět), co je anonymní stížnost?

Standard č. 13

Kritérium 13a

Pravidla vyřizování stížností - obsah:

- ✓ definice anonymní stížnosti (co je anonymní stížnost?),
- ✓ řešení anonymního podání (anonymní stížnost není stížností dle § 175 odst. 3 SŘ a lze ji toliko vyřídit jako podnět),
- ✓ postup evidence (kdo a jakým způsobem eviduje, kde je evidence uložena),
- ✓ způsob předávání stížností k řešení,
- ✓ kdo vyřizuje stížnost vers. různí adresáti stížnosti – starosta, tajemník, vedoucí odboru, postoupená stížnost apod.,
- ✓ lhůty pro vyřízení stížností (60 dnů - §175 odst. 5 SŘ),
- ✓ způsob a lhůty postoupení stížnosti,
- ✓ postup při odstraňování formální nedostatků podání (způsob, stanovení lhůt, poučení stěžovatele),

Standard č. 13

Kritérium 13a

Pravidla vyřizování stížností - obsah:

- ✓ odpovědnost za vyřízení stížnosti (kdo ji nese?, kdo ji podepisuje?),
- ✓ zajišťování důkazů k prošetření stížnosti x vhodnost výsledku stěžovatele x objasnění věci:
 - **osoba odpovědná za vyřízení stížnosti je povinna získat a prošetřit všechny dostupné podklady pro zjištění důvodnosti stížnosti.**
- ✓ výsledkem prošetření u stížností je zjištění zda je:
 - důvodná,
 - částečně důvodná nebo
 - nedůvodná.
- ✓ vyznění stěžovatele o výsledku (pokud o to požádal - § 175 odst. 6 SŘ),

Standard č. 13

Kritérium 13a

Pravidla vyřizování stížností - obsah:

- ✓ stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti níž stížnost směřuje,
 - ✓ právo osoby, proti které stížnost směřuje „znát svého udavače“ – zjištění stanoviska, nahlížení do spisu (možná obrana v případě nedůvodné stížnosti),
 - ✓ zastavení vyřízení – informování podatele stížnosti (v případech, že stejný obsah stížnosti se řeší zároveň v trestním, občanskoprávním či jiném správním řízení),
 - ✓ řešení opakovaných stížností,
 - ✓ postup při nespokojenosti stěžovatele se způsobem vyřízení.
-
- ✓ způsob vyřízení stížnosti – obsah vyřízení stížnosti x přezkoumatelnost,
 - ✓ způsob řešení postoupené stížnosti (KÚSK) – předání kopie vyřízení na vědomí.

Standard č. 13

Kritérium 13a

Pravidla nápravy zjištěných nedostatků či pochybení:

- ✓ bezodkladnost, včasnost,
- ✓ transparentnost,
- ✓ způsob nápravy,
- ✓ úprava pracovních postupů – standardů,
- ✓ finanční a personální důsledky (kompetence tajemníka úřadu).

Pravidla pro řešení námitek podjatosti:

- ✓ stížnost x podjatost,
- ✓ námitka podjatosti podaná klientem x vznesená pracovníkem,
- ✓ způsoby řešení (§ 14 SŘ, kdo řeší, důsledky, změna pracovníka, příslušnosti OÚORP),
- ✓ Stanovisko MPSV č. j. 2012/15432-214, ze dne 20. února 2012.

Standardy kvality SPO

Standard č. 13

Vyřizování a podávání stížností

Kritérium 13b

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

Standard č. 13

Kritérium 13b

Cíle:

- informovanost klientů o možnosti podat stížnost.

Obsah:

- písemná informace o způsobech, kterými je veřejnost o možnosti podat stížnost vyrozuměna (způsob podání, pravidla, odkaz na právní předpisy).



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Standard č. 13

Kritérium 13b

Možnosti informovanosti:

- ✓ webové stránky úřadu,
- ✓ nástěnka odboru – oddělení,
- ✓ písemné vyrozumění předané klientovi v rámci jednání – zjednodušená verze pravidel pro podávání stížností.

Důraz na zkvalitnění práce – pozitivní pohled na připomínky, nespokojenost či stížnosti = něco není v pořádku.

Standardy kvality SPO

Použité zdroje:

- Metodický pokyn pro tvorbu standardů kvality SPO OSPOD na území StK – KÚSK 2014
- Manuál implementace Standardů kvality SPO pro OSPOD – MPSV 2014
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
- Směrnice č. 67 – Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Děkujeme za pozornost

Kontakty:

Bc. Libor Možíš, Krajský úřad Středočeského kraje, tel. 257 280 541, mozis@kr-s.cz

Mgr. Bc. Martin Doležal, Krajský úřad Středočeského kraje, tel. 257 280 697, dolezalm@kr-s.cz

Mgr. Alena Chodorová, Krajský úřad Středočeského kraje, tel. 257 280 116, chodorova@kr-s.cz