

13a	ORGÁN SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY MÁ ZPRACOVÁNA PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ V PODOBĚ SROZUMITELNÉ PRO VŠECHNY KLIENTY.
<p>Při posuzování stížností či námitek podjatosti vůči pracovníkům orgánu SPOD je brán zřetel především na ochranu zájmů a blaha dítěte, nikoliv na ochranu individuálních zájmů rodičů či jiných osob. Městský úřad Žatec jako orgán pověřený zajišťováním výkonu sociálně-právní ochrany dětí respektuje právo klientů, zástupců nevládních neziskových organizací, pracovníků jiných orgánů veřejné správy apod. na podání stížnosti.</p> <p>Oddělení SPOD respektuje právo klientů k vyjádření námitek podjatosti vůči sociálnímu pracovníkovi SPOD.</p> <p>Podání klientů je vždy posuzováno nikoliv podle jeho názvu, ale podle obsahu. Žádost o změnu klíčového pracovníka je vždy považována za stížnost, nebo podjatost a v tomto smyslu je i vyřizována. Orgán SPOD vnímá uvedená podání jako podněty pro zvyšování kvality poskytování sociálně-právní ochrany. Pracovníci oddělení SPOD usilují o naplňování principů dobré správy, kterými jsou zejm. soulad s právem, nestrannost, včasnost, předvídatelnost, přesvědčivost, přiměřenost, efektivnost, odpovědnost, otevřenost a vstřícnost. Zároveň apelují na to, aby podání/stížnosti vykazovaly obecné zásady slušné komunikace bez hrubostí a urážek. Za hrubě urážlivé podání lze uložit pořádkovou pokutu až do výše 50 000 Kč v souladu s ustanovením § 62 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.</p> <p>Postup pracovníků oddělení OSPOD MěÚ Žatec při přijímání (podávání), vyřizování a evidenci stížností se řídí zejména ustanovením § 175 a souvisejícími ustanoveními zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>Městský úřad Žatec má upraveny podmínky vyřizování stížností interním předpisem, kterým jsou Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností dle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů https://www.mesto-zatec.cz/mestsky-urad/rada/pravidla-rady-mesta/?ftresult=st%C3%AD%C5%BEnosti</p>	
13b	ORGÁN SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY INFORMUJE KLIENTY A DALŠÍ OSOBY O MOŽNOSTI PODAT STÍŽNOST, A TO ZPŮSOBEM SROZUMITELNÝM KLIENTŮM A DALŠÍM OSOBÁM.
<p>O možnosti podat stížnost jsou klienti a další osoby informovány prostřednictvím písemně zpracovaného standardu č. 13, který je zveřejněn na webových stránkách Městského úřadu Žatec. Všichni pracovníci oddělení SPOD mají text standardu č. 13 k dispozici v elektronické formě na disku H, který mohou využít pro okamžité nahlédnutí klientům.</p> <p>Klienti jsou informováni o pravidlech podání stížnosti při osobních jednáních na oddělení SPOD. Pro děti je vytvořen srozumitelný leták viz příloha č. 9. Ten je rovněž umístěn na webu města, na chodbě OSPOD,</p>	
PŘÍLOHA č. 9 – leták pro děti „Když se mi něco nelíbí, mohu si STĚŽOVAT“	