

13. Vyřizování a podávání stížností

Popis naplnění standardu:

13a Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.

Interní definice stížnosti pro účely standardizace na OSPOD Sedlčany:

Stížností je podání, které obsahuje kritiku neplnění povinností a úkolů, uložených právními předpisy, kritiku nevhodného chování úředních osob/zaměstnanců nebo pracovního postupu v rámci výkonu sociálně právní ochrany dětí.

Stížností není vznesení námítky podjatosti nebo žádosti o výměnu sociálního pracovníka, který řeší případ v rámci své specializace a regionální příslušnosti.

Stížností není výhrada proti výkonu kolizního opatrovnictví, určeného příslušným soudem Městu Sedlčany/Městskému úřadu Sedlčany.

Interní definice podjatosti

O námítku podjatosti se jedná například v situaci, kdy pracovník, který je pověřený vedením případu byl nebo stále je s klientem v příbuzenském nebo jinak důvěrném vztahu, mohl by mít zájem na ovlivnění projednávání případu, nebo má jiný osobní zájem na ovlivnění výsledku řízení.

Důvodem k vyloučení pro podjatost nikdy není pouze konkrétní postup nebo chování pracovníka.

Interní pravidla a postup pro vyřizování a evidenci stížností

Úřad má zpracován interní předpis k postupu při přijímání petic a stížností - tento je závazný Pro všechny zaměstnance Úřadu, včetně pracovníků Úseku sociálně-právní ochrany dětí. Při vyřizování stížností je postupováno v souladu s tímto dokumentem.

Stížnost by měla obsahovat:

- jméno, příjmení, bydliště, (adresu pro doručování), kontakt na stěžovatele (e-mail, telefon);
- popis podstatných okolností problému, na co si konkrétně stěžujete a čeho se stěžovatel domáhá, případně která práva byla porušena a jakým způsobem;
- označení úřadu, pracoviště případně osoby, na kterou si stěžujete (Městský úřad Sedlčany, Odbor sociálních věcí, Úsek sociálně-právní ochrany dětí)
- co stěžovatel požaduje, jaké řešení navrhuje
- kopie dokumentů, které se záležitostí souvisejí a obsahují důležité informace.

Způsob podání stížnosti:

- **Písemnou formou** dopisem odeslaném poštou na adresu Městského úřadu Sedlčany, nám. T. G. Masaryka 32, 264 80 Sedlčany.
- **Elektronickou poštou** musí být podání opatřeno elektronickým podpisem (včetně poskytovatele certifikačních služeb) na e-mailovou adresu: urad@mesto-sedlcany.cz.
- **Datovou schránkou** prostřednictvím informačního systému datových schránek provozovaného Českou poštou, s. p., ID datové schránky Městského úřadu Sedlčany je **frsbn7e**.
- **Osobním doručením** do podatelny Městského úřadu Sedlčany, v pracovní době Úřadu. Pracovnice podatelny na kopii stížnosti potvrdí její převzetí.

- **Ústním podáním do protokolu** - v úředních dnech, v pracovní době Úřadu. Pracovníci Odboru sociálních věcí, Úseku sociálně-právní ochrany dětí, s klientem/občanem stížnost sepiší, vysvětlí další možný postup řešení problému.

Postup při vyřizování stížnosti:

Lhůta pro vyřízení **stížnosti je do 60 dnů** ode dne doručení, stěžovatel je o výsledcích vyzooměn.

Stížnost na zaměstnance vyřizuje přímý nadřízený pracovníka, proti němuž stížnost směřuje (na pracovníka vedoucí Odboru). Stížnost na vedoucího Odboru vyřizuje vedoucí zaměstnanec Úřadu (tajemník).

Stížnost vyřizuje věcně příslušný Odbor, většinou je zodpovědný za vyřešení stížnosti vedoucí, prověří všechny uvedené skutečnosti, případně rozhoduje o podjatosti pracovníka.

Pokud je stížnost shledána za důvodnou nebo částečně důvodnou, jsou učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků.

Není-li stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, je možné podat stížnost nadřízenému správnímu orgánu, kterým je Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, Praha 5 nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Informace o možnosti uplatnit stížnost:

- Klienti orgánu sociálně-právní ochrany dětí jsou o dokumentu v obecné rovině informováni – informaci získají z nástěnky Odboru, z webových stránek Úřadu, od pracovníků samých.
- Interní materiál (leták) se zjednodušenou verzí informace o podávání stížností (informační leták) na výkon činností při sociálně-právní ochraně dětí je zpracován.
- Leták s verzí informace o možnosti podat stížnost je zpracována také pro dětského klienta – pro děti čtoucí, pro děti dosud nečtoucí.
- Letáky jsou uloženy v kancelářích zaměstnanců orgánu sociálně právní ochrany dětí - k dispozici a využití (dle uvážení a potřeby), zároveň jsou volně k dispozici na vstupní chodbě pracoviště OSPOD Sedlčany.

13b Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

Postup upravující způsob informování klienta o možnosti podat stížnost

- Informace o obecné možnosti uplatnit stížnost jsou klientům orgánu sociálně-právní ochrany dětí zprostředkovány - informaci získají z nástěnky Odboru, z webových stránek Úřadu, od pracovníků.
- Interní materiál (letáky) se zjednodušenou verzí informace o podávání stížností pro cílovou skupinu klientů – dospělé/rodiče, dětí čtoucí, děti nečtoucí jsou zpracovány. Letáky jsou uloženy u zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany dětí, k dispozici a využití (dle uvážení a potřeby), zároveň jsou volně k přístupné na vstupní chodbě k pracovišti OSPOD Sedlčany.
- Rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte jsou zaměstnancem orgánu sociálně-právní ochrany dětí v rámci ústního jednání, vyjednávání spolupráce nebo v jiné fázi řešení případu, na případnou možnost uplatnit stížnost upozorněni – a to tehdy, svědčí-li okolnosti, zhodnocené pracovníkem, možnému uplatnění stížnosti. Zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany dětí, který s klientem v daném okamžiku jedná, jej srozumitelně poučí o možnosti a způsobu podání stížnosti, pokud to uzná za potřebné, předá letáček

s informacemi. Poučení a předání materiálu lze zaznamenat do záznamu/protokolu o jednání.

- Dítě je o možnosti podat stížnost informováno zaměstnancem orgánu sociálně-právní ochrany dětí vhodnou a srozumitelnou formou, která je přiměřená věku dítěte a jeho rozumovým schopnostem, a to tehdy, svědčí-li okolnosti, při zhodnocení pracovníkem, možnému uplatnění stížnosti. Poučení lze zaznamenat do záznamu/protokolu o jednání.
- Každá stížnost je prověřena, zhodnocena ve vztahu k práci s klientem, projednána s osobou pracovníka, proti kterému tato směřovala, zdokumentována a uložena v interně nastaveném systému evidence stížností Úřadu.

Odkaz na legislativu a další dokumenty

- * § 175 a další příslušná ustanovení zákona č. 500/2004, správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- * zákon č. 128/2000 Sb., o obcích
- * zákon č. 129/2000 Sb., o krajích
- * Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností, předpis města Sedlčany č. RM 1/2018