

# Pravidla při podávání, vyřizování a evidenci stížností na orgán sociálně-právní ochrany dětí

## 1. VYMEZENÍ

Stížností se rozumí nespokojenost klienta nebo jiné osoby (dále jen „stěžovatel“) s přístupem pracovníka a to například v těchto oblastech:

- postup při řešení situace dítěte,
- nedostatečné nebo žádné poučení o právech a povinnostech účastníka,
- nedodržování právních předpisů,
- nevhodné chování a jednání pracovníka,
- nečinnost pracovníka.

Stížnost může podat dospělý i nezletilé dítě.

Anonymní oznámení – nelze považovat za stížnost, přesto se všechna anonymní oznámení či podání prošetří a evidují.

## 2. OBSAH STÍŽNOSTI

Ze stížnosti by mělo být patrné, kdo ji podává, čeho se týká, příp. co je navrhováno.

Doporučený obsah stížnosti:

- jméno, příjmení a bydliště stěžovatele (popř. telefonní kontakt),
- vylíčení podstatných okolností problému,
- čeho se stěžovatel domáhá, co případně navrhuje,
- která jeho práva mohla být porušena a jakým způsobem,
- označení konkrétní osoby, vůči které stížnost směřuje,
- přiložení kopií dokumentů, které se záležitostí souvisejí,
- informace, zda byla stížnost předložena také jinému orgánu a s jakým výsledkem.

## 3. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti se přijímají každý pracovní den a po celou pracovní dobu.

### Písemné a elektronické podání

Stížnosti je možné:

- poslat poštou nebo osobně podat na podatelnu Magistrátu města Děčín , Mírové nám. 1175/5, 405 38
- zaslat e-mailem na adresu [posta@mmdecin.cz](mailto:posta@mmdecin.cz), [mesto@mmdecin.cz](mailto:mesto@mmdecin.cz) a [urad@mmdecin.cz](mailto:urad@mmdecin.cz)
- případně jiným prostředkem, umožňujícím dálkovou dopravu písemností (např. zprávou do datové schránky x9hbpfn)

Pokud stěžovatel není schopen z nějakého důvodu (např. tělesného znevýhodnění, jazykové bariéry apod.) sám stížnost sepsat, sepíše ji s ním pracovník orgánu sociálně-právní ochrany, na kterého se nezletilé dítě či občan obrátí.

### Ústní stížnost

Ústně podanou stížnost může přijmout pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí v průběhu úředního jednání, pokud ho o to občan požádá a pokud se předmět podání týká

této problematiky. Stížnost je sepsána do protokolu, který musí stěžovatel podepsat a obdržít jedno vyhotovení.

#### **Telefonická stížnost:**

V případech stížností podávaných telefonicky, bude stěžovatel seznámen pracovníkem orgánu SPOD s postupem podávání stížností (ústní, písemné, elektronické podání).

#### **4. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Vyřizování stížností se řídí platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Magistrátu města Děčín. Stížnost je vyřizována Odborem sociálních věcí MM Děčín, a to nejpozději ve lhůtě do 60 dnů od jejího doručení. Ve výjimečných případech může být lhůta prodloužena.

Stížnosti směřující proti postupu, chování či jednání konkrétního pracovníka vyřizuje přímý nadřízený pracovníka nebo vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnicví.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti (§ 175 odst. 7 správního řádu).

Nadřízeným orgánem Magistrátu města Děčín je Krajský úřad Ústeckého kraje.

#### **5. PODJATOST**

Klienti orgánu SPOD mohou požádat o změnu pracovníka. Žádost lze podat stejným způsobem jako stížnost.

Každá žádost je posouzena vždy s ohledem na oprávněné zájmy nezletilého dítěte. O žádosti rozhoduje vedoucí příslušného oddělení nebo vedoucí odboru sociálních věcí. Klient je o výsledku písemně vyrozuměn a písemnost je součástí spisové dokumentace.

##### **5.1. Podjatost pracovníků orgánu SPOD**

ZSPOD neobsahuje speciální ustanovení, které by řešilo vyloučení pracovníka, proto je možné postupovat dle ust. § 14, § 154 a § 158 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. Důvody podjatosti musí být konkrétní s uvedením, v čem je podjatost osoby spatřována, nestačí pouze obecná námitka. Samotný rozpor mezi názorem orgánu SPOD a rodičem či dítětem, neznamena, že by byl orgán SPOD či pracovník podjatý.

Cílem poskytování SPOD je ochrana oprávněných zájmů a blaha dítěte při současném respektování práv rodičů a zákonných ustanovení v dané oblasti. Nikoli dosažení spokojenosti zainteresovaných subjektů či prosazování individuálních zájmů rodičů a jiných osob

Příklady, kdy se může dojít ke změně pracovníka:

- osobní znalost klienta, dítěte s pracovníkem orgánu SPOD, která je místně příslušná řešit případ
- dítě či rodina bydlí ve stejné územní části Děčína jako pracovník orgánu SPOD
- osobní spory mezi rodiči a pracovníkem orgánu SPOD vyhrocené takovým způsobem, že není v zájmu nezletilého dítěte ani v profesním zájmu pracovníka v takové spolupráci pokračovat, či podání trestního oznámení na pracovníka

Po vyhodnocení stížnosti na podjatost je žadateli zasláno písemné rozhodnutí o výsledku formou usnesení. Písemné vyhotovení usnesení o tom, jak byla námitka podjatosti vyřízena, obdržít ten, kdo námitku podal. V kladném případě následně předá vedoucí oddělení či vedoucí odboru řešený případ jinému pracovníkovi.

Ve věci podjatosti pracovníků orgánu SPOD není možné namítat podjatost správního orgánu jako takového. Pokud by došlo k výjimečné situaci, pak o podjatosti rozhoduje nadřízený správní orgán Krajský úřad Ústeckého kraje v Ústí nad Labem, příp. MPSV.

## **5.2. Vyřizování námitek podjatosti v soudním řízení o výchově dítěte**

Orgán SPOD je v soudních řízeních ve věci nezletilých dětí ustanovován kolizním opatrovníkem dítěte.

Jestliže klient nesouhlasí s ustanovením Statutárního města Děčín – Odboru sociálních věcí a zdravotnictví kolizním opatrovníkem, řeší tuto problematiku s příslušným soudem formou opravného prostředku proti usnesení soudu (např. odvoláním). O opravném prostředku rozhoduje krajský soud.