

## STANDARD 13

### Vyřizování a podávání stížnosti

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

Při vyřizování stížností, které se týkají postupu správního orgánu při zajišťování sociálně-právní ochrany dětí nebo nevhodného chování úředních osob, které jsou pověřeny výkonem sociálně-právní ochrany dětí, platí ustanovení. § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění pozdějších předpisů.

Stížností se rozumí písemné nebo ústní podání, které poukazuje na nesprávný postup zaměstnanců OSPOD nebo na jejich nevhodné chování při výkonu jejich pracovní činnosti. Stížnost může podat kdokoliv.

V souladu se Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí má orgán sociálně-právní ochrany dětí zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty, informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

#### **Stížnost a její podávání**

Stížností se rozumí písemné nebo ústní podání, které poukazuje na nesprávný postup zaměstnanců OSPOD nebo na jejich nevhodné chování při výkonu jejich pracovní činnosti. Stížnost může podat kdokoliv.

Za písemnou formu stížnosti se považuje psaný text, tj. dokumenty:

- zasláné prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb,
- datovou schránkou,
- e-mailem,
- faxem,
- doručené osobně v podobě dokumentu podatelně, referátu soc. věcí.
- doručené v podobě dokumentu do schránky ÚMČ

Za ústní formu stížnosti se považuje:

- stížnost podaná telefonicky,
- stížnost podaná ústní formou osobně.

O ústně podané stížnosti, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše zaměstnanec se stěžovatelem písemný záznam (protokol). Tento záznam musí obsahovat datum, místo sepsání, označení a adresu stěžovatele (neplatí pro anonymní stížnost), uvedení předmětu stížnosti, čeho se stěžovatel domáhá, podpis zaměstnance, který záznam vyhotovil a podpis stěžovatele.

Odmítne-li stěžovatel záznam podepsat nebo nesouhlasí-li s obsahem zápisu, musí být tato skutečnost zaznamenána i s důvodem odmítnutí. Jeden stejnopis záznamu se předá stěžovateli, druhý se předloží prostřednictvím vedoucí referátu k zaevidování.

#### Anonymní stížnost

Stížnost lze podat, jak v písemné, tak v ústní formě, i anonymně. Anonymní stížnost je řešena stejně jako ostatní stížnosti. O vyřízení stížnosti však není možno stěžovatele vyrozumět. V

případě, že stížnost byla v rámci šetření shledána jako částečně důvodná nebo důvodná, je vedoucí odboru povinen přijmout bez průtahů opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

### **Vyřizování stížností**

Přijaté stížnosti jsou vyřizovány bezodkladně, odpovědně a bez průtahů. Lhůty pro vyřizování stížností se řídí zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Předávat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřipustné, tito však mají právo se vyjádřit k obsahu stížnosti. Stížnost na pracovníky OSPOD nebo na jejich postup projednává a vyřizuje vedoucí referátu. Stížnost na vedoucí odboru nebo jeho postup projednává a vyřizuje tajemník ÚMČ Brno-jih. Osoby, které vyřizují stížnosti, jsou povinny o skutečnostech, které se dozvěděly při jejich vyřizování, zachovávat mlčenlivost.

#### Seznámení stěžovatele s výsledkem vyřízení stížnosti

OSPOD o vyřízení stížnosti písemně vyrozumí stěžovatele, jestliže se nejedná o případy, kdy stížnost bylo možno vyřídit ihned ústně. Anonymnímu stěžovateli není možné výsledek stížnosti sdělit.

#### Postup v případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti

V případech, kdy stěžovatel informuje OSPOD o skutečnosti, že není spokojen s vyřízením své stížnosti, je poučen, že může podat novou stížnost nebo se obrátit na MMB, Brno, Koliště 19. Informace o možnostech podat stížnost je pro klienty a další osoby přístupná na :  
- informační nástěnce OSPOD.

V případech, kdy se na pracovníka OSPOD obrátí klient nebo další osoba s žádostí o informaci o možnosti podat stížnost, je mu tato předána ústní formou.

### **Vyřizování žádosti o změnu sociálního pracovníka/ce**

Klient OSPOD má právo požádat o změnu sociálního pracovníka/ce. Je povinen zdůvodnit, proč o změnu žádá. Vyřízení takové žádosti je v kompetenci přímého nadřízeného tzn. vedoucího OSPOD. Každý případ je posuzován individuálně s ohledem na oprávněné zájmy dětí. Vedoucí OSPOD o žádosti rozhoduje na základě prostudování spisové dokumentace, vyjádření příslušného pracovníka OSPOD, jednání s žadatelem, ev. dalšího materiálu.

### **Vyřizování námitek podjatosti vůči pracovníkům OSPOD**

Postup v případě podezření na podjatost pracovníka OSPOD se řídí příslušným ustanoveními zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a dále stanoviskem MPSV, č. j. 2012/15432-214, ze dne 20. 2. 2012, k vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Podjatost je takový vztah úřední osoby k účastníkům řízení, jejich zástupcům nebo k předmětu řízení, který může vyvolat pochybnosti o objektivitě projednávání a rozhodování ve věci. Pro podjatost je ze správního řízení vyloučena každá úřední osoba, o které lze důvodně předpokládat, že může mít osobní zájem na výsledku řízení. Účastník řízení může napadnout podjatost úřední osoby, jakmile se o ní dozví, a to podáním námítky.

Úřední osoba musí o své možné podjatosti bezodkladně informovat svého přímého nadřízeného, který posoudí, zda je úřední osoba ze správního řízení vyloučena či nikoliv.

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

Písemnou stížnost lze podat prostřednictvím podatelny nebo elektronicky na adresu [podatelna.jih@brno.cz](mailto:podatelna.jih@brno.cz)

Stížnost je řádně zaevidována, vyřízena vedoucím referátu sociálních věcí, klient je o vyřízení stížnosti písemně vyrozuměn.

Ústní stížnost může klient nebo jiná osoba uplatnit prostřednictvím pracovníka OSPOD přímo u jednání. Takovou stížnost lze vyřídit ústně na místě.

Telefonicky při splnění povinnosti, že podání musí být doplněno písemně nebo ústně do protokolu ve lhůtě nejpozději do 5 dnů.

Klient nebo jiná osoba se může obrátit se svými podněty i na jiné orgány:

Magistrát města Brna, odbor sociální péče, Koliště 19, 601 67 Brno,

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2.