

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

### 1. VYMEZENÍ

Stížností se rozumí podání, které se týká zájmů stěžovatele, tj. oznámení a podnět občana směřující ke krácení jeho práv, nesprávnému postupu a k jiným nedostatkům vzniklým z činnosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Za takové nedostatky lze považovat nespokojenost klienta nebo jiné osoby (dále jen „stěžovatel“) s přístupem pracovníka, a to například v těchto oblastech:

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

**Stížnost může podat fyzická osoba, nezletilé dítě.** Podání může být učiněno **ústně, písemně nebo elektronicky**

Anonymní stížnosti se vyřizují pouze v případě, že obsahují konkrétní skutečnosti. O odložení anonymního podání rozhoduje primátor města nebo tajemník magistrátu na doporučení vedoucího oddělení kontrolního a právního.

### 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,
- přílohu 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, po celou pracovní dobu, která je uvedena na stránkách MM Děčín.

#### **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)
- případně jiným prostředkem, umožňujícím dálkovou dopravu písemností (např. zprávou do datové schránky x9hbpfn, nj6wxpq).

Pokud stěžovatel není schopen z nějakého důvodu (např. tělesného znevýhodnění, jazykové bariéry apod.) sám stížnost sepsat, sepíše ji s ním pověřený pracovník na oddělení kontrolním

a právním nebo pracovník ostatních útvarů magistrátu, tedy i orgánu sociálně-právní ochrany, na kterého se nezletilé dítě či občan obrátí. Takto přijaté stížnosti zaměstnanci neprodleně předají k zaevidování na sekretariát odboru nebo asistentce oddělení.

### **Ústní stížnost**

Ústně podanou stížnost může přijmout jakýkoliv pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Jeli-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam-protokol. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká, musí být stěžovatelem podepsána.

### **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. Přijaté stížnosti také přiděluje tajemník magistrátu k vyřízení věcně příslušnému útvaru magistrátu. Stížnost je vyřizována nejpozději ve lhůtě do 30 maximálně 60 dnů od jejího doručení.

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

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 O NESTRANNOSTI ROZHODOVÁNÍ**

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 ustanovení § 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, neznamená, 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, 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, obdrží 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 jmenováním Statutárního města Děčín – OSPODU opatrovníkem dle ust. § 469 odst. 1 zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, řeší tuto problematiku s příslušným soudem formou opravného prostředku proti usnesení soudu (např. odvoláním). O opravném prostředku rozhoduje Krajský soud v Ústí nad Labem.