

13a

Pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany dětí MěÚ Mnichovo Hradiště se při vyřizování stížností řídí vnitřním předpisem – „VN 21- Petice a stížnosti“ ze dne 1.1.2020.

Podstatou stížnosti je vyjádření nespokojenosti, které vyžaduje odezvu. Stížnost může podat každý, kdo jednal či jedná s orgánem sociálně-právní ochrany dětí ve věci konkrétního dítěte a výkon SPOD se ho bezprostředně týká, a to u správního orgánu, který je věcně a místně příslušný.

Stížnosti dle § správního řádu (zejména § 175) mohou být podány na postup, na činnost či nečinnost oddělení či zaměstnance, zejména porušování právních předpisů a proti nevhodnému chování úředních osob.

Způsob podávání stížností

Stížnost lze podat písemně, ústně do protokolu, elektronicky, datovou schránkou. Podacím místem pro písemná podání je podatelna městského úřadu. Pokud obdrží podání jiný zaměstnanec, je povinen ji postoupit k zaevidování na podatelnu.

Z podané stížnosti musí být zřejmé

- kdo ji činí, které věci se týká, na co si stěžuje, popř. co navrhuje (stěžovatel fyzická osoba uvede své jméno a příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, popř. jinou adresu pro doručování, právnická osoba uvede svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo osoby, adresu sídla, osobu oprávněnou za právnickou osobu jednat nebo zastupovat)
 - podání musí obsahovat označení správního orgánu, jemuž je určeno, další náležitosti, které stanoví zákon a podpis osoby, která je činí.
- Ústní stížnost má povinnost přijmout každý úředník odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Mnichovo Hradiště. Nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání, sepiše úředník se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti. Záznam o podání stížnosti obsahuje kromě náležitostí uvedených pro písemnou stížnost také datum sepsání a jméno, příjmení a podpis úředníka pořizujícího záznam. S ústní stížností, o které byl sepsán písemný záznam, se dále nakládá jako s písemnou stížností.
 - Stížnost zaslanou v elektronické podobě, podepsanou zaručeným elektronickým podpisem, zaměstnanec, který ji obdržel, vytiskne a dále s ní nakládá jako s písemnou stížností.
 - Anonymní stížnost (tj. stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele) v případě, že poukazuje na konkrétní, závažné nedostatky v činnosti odboru sociálních věcí a zdravotnictví, může tajemník městského úřadu rozhodnout o jejím prošetření. Ostatní anonymní stížnosti nejsou prošetřovány a odkládají se. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo k zneužití jména a adresy jiné osoby.

Nemá-li stížnost předepsané náležitosti, je stěžovatel vyzván k jejich doplnění, může i správní orgán stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je třeba posoudit, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li tato opakovaná stížnost

ve věci nové skutečnosti, je stěžovatel vyrozuměn, že jeho podání bylo doručeno, a protože se jedná o opakované podání, které neobsahuje žádné nové skutečnosti než jeho podání původní, nebude již opětovně šetřeno.

Obsahuje-li stížnost nové skutečnosti, bude stížnost opětovně prošetřena.

Postup při vyřizování stížností

Stížnost na referenty SPOD, na vedoucí odboru vyřizuje tajemník MěÚ. Vyplývá-li z obsahu stížnosti, že správní orgán není místně či věcně příslušný k jejímu vyřízení, postoupí stížnost příslušnému správnímu orgánu a o postoupení stěžovatele informuje.

Zpravidla bývá stížnost vyřízena do 30 dnů, nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě písemně vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy pokud se ukáže, že nelze v této době zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Týká-li se stížnost konkrétního zaměstnance, je se stížností seznámen a má právo se k ní vyjádřit.

Pokud stížnost byla shledána jako důvodná nebo částečně důvodná, učiní orgán SPOD bezodkladně nezbytná opatření k nápravě.

Má-li stěžovatel za to, že **stížnost nebyla řádně vyřízena**, může požádat nadřízený orgán tj. Krajský úřad Středočeského kraje, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti.

Vyřizování námitek podjatosti vůči pracovníkům orgánu SPOD

MěÚ Mnichovo Hradiště vyřizuje námítky bezodkladně. O vyřízení stížnosti se stěžovateli podává písemná zpráva.

Při posuzování 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. Při vyloučení konkrétního pracovníka oddělení SPOD ze všech úkonů prověřovaného případu není rozhodující, zda je či není podjatý, ale to, zda mohou o jeho nepodjatosti vzniknout důvodné pochybnosti (např. známost sociálního pracovníka s jedním z rodičů apod.).

Písemné vyhotovení o tom, jak byla námitka podjatosti vyřízena, se doručí tomu, kdo námitku podal.

13b

MěÚ Mnichovo Hradiště jako orgán oprávněný k zajišťování výkonu sociálně-právní ochrany dětí respektuje právo klientů na podání stížnosti, žádosti o změnu pracovníka OSPOD a vyjádření námitek podjatosti. Postup pracovníků oddělení SPOD 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.

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností jsou pro klienty uvedeny na webových stránkách města (www.mnhradiste.cz) v sekci odbor SVZ – standardy kvality OSPOD.

Základní informace o podávání stížností a námitek podjatosti pro klienty sociálně-právní ochrany jsou vyvěšeny na nástěnce odboru SVZ v prostoru chodby, kde jsou kanceláře pracovníků (Příloha S13/13b/1).