

Standard č. 13 – Vyřizování a podávání stížností

13a

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

13b

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

Postup při vyřizování stížností upravuje zejména ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Pravidla k zajištění jednotného postupu při přijímání a vyřizování stížností, petic, podnětů, oznámení a připomínek adresovaných orgánům města Bohumína (dále jen „orgány města“) a Městské policii Bohumín (dále jen „městská policie“) jsou stanovena ve Směrnici č. 2015-01.

Stížnost se posuzuje vždy podle obsahu podání, nikoli dle toho, jak ji oznamovatel označí.

Stížnost je podání nebo sdělení, které se přímo týká zájmů stěžovatele – směřující ke krácení jeho práv, nesprávným postupem a k jiným nedostatkům vzniklých z činností sociálně-právní ochrany dětí.

Stížnost může směřovat proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správních orgánů

1) Co je stížnost: Vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování OSPOD, např. proti nevhodnému chování zaměstnance OSPOD nebo na postup pracoviště OSPOD jako správního orgánu. Anonymní podání, u něhož nejsou uvedeny potřebné údaje, se nevyřizuje, lze se jím zabývat jako podnětem.

2) Co není stížností: Oznámení občana nebo právnické osoby na zanedbávání péče o nezletilé dítě, upozornění na podmínky v rodině se za stížnost ve smyslu § 175, z. 500/2004 Sb., správní řád, nepovažuje. S takovým oznámením je nakládáno jako podnětem – viz Standard 8.

Kdo může stížnost podat

Stížnost může podat každá osoba, která se cítí být poškozena na svých právech a oprávněných zájmech, např.

- děti a mladiství,
- rodiče, nebo jiné fyzické osoby zodpovědné za výchovu dětí
- zaměstnanci spolupracujících orgánů veřejné správy,
- zaměstnanci nestátních neziskových organizací.

Není-li rodič nebo jiné osoby odpovědné za výchovu spokojeni s průběhem jednání, nesouhlasí s navrhovanými opatřeními, případně vyjádří jiné námitky, jsou neprodleně poučeni o možnosti podat stížnost. V tomto případě je poučení zaznamenáno do protokolu z jednání.

Není-li dítě spokojeno s průběhem jednání, nesouhlasí s navrhovanými opatřeními, případně vyjádří jiné námitky, je zaměstnancem orgánu sociálně-právní ochrany dětí vhodnou a srozumitelnou formou, která je přiměřená věku dítěte a jeho rozumovým schopnostem, neprodleně poučeno o možnosti podat stížnost. V tomto případě je poučení zaznamenáno do protokolu z jednání.

Stížnost lze podat písemně nebo ústně. Je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše se o ní písemný záznam. Náležitosti podání a postup správního orgánu upravuje § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Z podání musí být patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje. Fyzická osoba uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování podle § 19 odst. 4 správního řádu. Podání musí obsahovat označení správního orgánu, jemuž je určeno, a podpis osoby, která je činí.

Podání lze učinit písemně nebo ústně do protokolu anebo v elektronické podobě, podepsané zaručeným elektronickým podpisem. Za podmínky, že podání je do 5 dnů potvrzeno, popřípadě doplněno způsobem uvedeným v předchozí větě, je možno jej učinit pomocí jiných technických prostředků, zejména veřejné datové sítě bez použití zaručeného elektronického podpisu.

Stěžovatel má možnost podávat stížnost:

1. písemně

- poštou, kdy stížnost odešle na adresu Městský úřad Bohumín, ul. Masarykova 158, 735 81 Bohumín
- e-mailem, kdy stížnost odešle na e-mailovou adresu elektronické podatelny úřadu: posta@mubo.cz, nebo na e-mailovou adresu vedoucího odboru sociálního, metodika SPOD, popřípadě jakéhokoliv zaměstnance sociálního odboru Městského úřadu Bohumín – úseku sociálně - právní ochrany dětí, ve formátu: prijmeni.jmeno@mubo.cz
- datovou schránkou: u3kbfuf
- osobně, kdy stížnost osobně předá na podatelnu Městského úřadu Bohumín, popřípadě metodikovi sociálně – právní ochrany dětí (kancelář číslo A123), vedoucímu odboru sociálního (kancelář číslo A128) nebo kterémukoliv přítomnému zaměstnanci sociálního odboru – úseku sociálně právní ochrany dětí (kanceláře číslo A126, A125, A124, A122, A121)

2. ústně

- Podacím místem pro podání ústní stížnosti je odbor sociální Městského úřadu, konkrétně metodik sociálně – právní ochrany dětí (kancelář číslo A123), vedoucí odboru sociálního (kancelář číslo A128) nebo kterýkoliv přítomný zaměstnanec sociálního odboru – úseku sociálně právní ochrany dětí (kanceláře číslo A126, A125, A124, A122, A121)

Zaměstnanec sociálního odboru, který stížnost přebírá, má povinnost stížnost zaevidovat na podatelně Městského úřadu Bohumín, nebo tuto stížnost osobně zaevidovat do spisové služby úřadu, předat tuto stížnost vedoucímu odboru sociálního. Vedoucí odboru informuje metodika sociálně-právní ochrany dětí a zároveň stížnost předá k zaevidování na evidenční místo, kterým je útvar interního auditu (budova úřadu, 1. patro, kanc. č. A236). Útvar interního auditu stížnost zaeviduje a poté věc postoupí k samostatnému vyřízení vedoucímu odboru sociálního Městského úřadu Bohumín.

Lhůta pro vyřízení stížností

Stížnosti musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyzooměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

Postup při vyřizování stížností

Vedoucí odboru sociálního společně s metodikem sociálně-právní ochrany dětí provede šetření v dané věci, na jehož základě bude vyhodnoceno, zda se jedná o stížnost důvodnou, částečně důvodnou nebo nedůvodnou. V případě důvodné nebo částečně důvodné stížnosti navrhne vedoucí odboru sociálního opatření ke sjednání nápravy a vždy vypracuje písemnou odpověď stěžovateli.

Anonymní stížnosti jsou šetřeny pouze v případech, jsou-li adresné, konkrétní, a z obsahu lze vyhodnotit, proti čemu směřují. Na jejich šetření se vztahují postupy uvedené ve Směrnici č. 2015-01. Výsledek šetření (případně odpověď stěžovateli) bude založen do spisu na evidenčním místě stížností. Originál bude vložen do příslušného spisu vedeného na OSPOD.

Nepatří-li řešení stížnosti do kompetence příslušného OSPOD, postoupí ji příslušný odbor do 5 pracovních dnů od doručení příslušnému orgánu a v téže lhůtě o tom písemně vyzoomí podatele.

Opakovaná stížnost téhož stěžovatele ve věci, která již byla šetřena a vyhodnocena, a která při dalším podání není doplněna o nové skutečnosti nebo konkrétní informace zakládající důvod pro přijetí opatření, nebude znovu prošetřována a odloží se. Klient o tomto bude vyzooměn.

Postup pracoviště v případě nespokojenosti klienta s vyřízením jeho stížnosti

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán – Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Ostrava, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Vyloučení z projednávání a rozhodování věci (námitka podjatosti)

Každý sociální pracovník bezprostředně se podílející na výkonu sociálně-právní ochrany dětí, o němž lze důvodně předpokládat, že má s ohledem na svůj poměr k věci, k účastníkům řízení nebo jejich zástupcům takový zájem na výsledku řízení, pro nějž lze pochybovat o její nepodjatosti, je vyloučena ze všech úkonů v řízení, při jejichž provádění by mohla výsledek řízení ovlivnit.

Účastník řízení může namítat podjatost pracovníka OSPODu, jakmile se o ní dozví. K námitce se nepřihlédne, pokud účastník řízení o důvodu vyloučení prokazatelně věděl, ale bez zbytečného odkladu námitku neuplatnil. O námitce rozhodne bezodkladně usnesením vedoucí odboru sociálního.

Jak lze námitku podjatosti vznést

Námitku podjatosti lze podat písemně, ústně, nebo elektronicky - podepsané zaručeným elektronickým podpisem či prostřednictvím datové schránky.

Námitka podjatosti se považuje za podání ve smyslu § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a musí obsahovat identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození, trvalý pobyt, popř. jiná adresa určená pro doručování zásilek) a vlastní podpis podatele. Z námítky podjatosti musí vyplývat skutečnosti nasvědčující existenci poměru úřední osoby k věci, k účastníkům řízení nebo jejich zástupcům a existenci jejího zájmu na výsledku řízení.

Účastník řízení má možnost podávat námitku podjatosti:

1. písemně

- poštou, kdy podání odešle na adresu Městský úřad Bohumín, ul. Masarykova 158, 735 81 Bohumín
- e-mailem podepsaným zaručeným elektronickým podpisem, kdy podání odešle na e-mailovou adresu elektronické podatelny úřadu: posta@mubo.cz, nebo na e-mailovou adresu vedoucího odboru sociálního, metodika SPOD, popřípadě jakéhokoliv zaměstnance sociálního odboru Městského úřadu Bohumín – úseku sociálně - právní ochrany dětí, ve formátu: prijmeni.jmeno@mubo.cz
- datovou schránkou: u3kbfuf
- osobně, kdy podání osobně předá na podatelnu Městského úřadu Bohumín, popřípadě metodikovi sociálně – právní ochrany dětí (kancelář číslo A123), vedoucímu odboru sociálního (kancelář číslo A128) nebo kterémukoliv přítomnému zaměstnanci sociálního odboru – úseku sociálně právní ochrany dětí (kanceláře číslo A126, A125, A124, A122, A121)

2. ústně

Podacím místem pro podání námítky podjatosti je odbor sociální Městského úřadu, konkrétně metodik sociálně – právní ochrany dětí (kancelář číslo A123), vedoucí odboru sociálního (kancelář číslo A128) nebo kterýkoliv přítomný zaměstnanec sociálního odboru – úseku sociálně právní ochrany dětí (kanceláře číslo A126, A125, A124, A122, A121). Zaměstnanec sociálního odboru – úseku sociálně-právní ochrany dětí, popřípadě vedoucí sociálního odboru je povinen o ústním podání o námitce podjatosti sepsat protokol.

Způsob evidence námítky podjatosti

Zaměstnanec sociálního odboru – úseku sociálně-právní ochrany dětí (popřípadě vedoucí odboru sociálního), který námitku podjatosti přebírá, má povinnost toto podání ještě téhož dne nechat zaevidovat na podatelně Městského úřadu Bohumín, nebo toto podání osobně zaevidovat do spisové služby úřadu, a poté předat toto podání vedoucímu odboru sociálního. O námitce rozhodne bezodkladně usnesením vedoucí odboru sociálního. Postup v řízení o námitce podjatosti je upraven v § 14 zákona č. 500/2004 Sb., správní řízení, ve znění pozdějších předpisů.

Usnesení je doručeno účastníku řízení, originál je součástí příslušného vedeného OSPOD.

Proti rozhodnutí lze podat odvolání ke Krajskému úřadu Moravskoslezského kraje, odboru sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Ostrava, prostřednictvím Městského úřadu Bohumín, který rozhodnutí vydal.

Odkazy:

1. Aktuální verze Směrnice – Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic
2. Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
3. Metodické doporučení MPSV k otázce podjatosti ve vztahu k přípustnosti změny místní příslušnosti OSPOD ze dne 12. 12. 2019

Zpracoval: Kolektiv zaměstnanců OSPOD Bohumín

Platnost: od 1. 6. 2023