

Standard č. 13:**Vyřizování a podávání stížností****Kritérium 13a:****Orgán sociálně právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty**

- Úřad městské části Praha 14 má zpracovávána interní směrnici QS 83-01, která upravuje přijímání, evidenci a vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Zároveň se vyřizování stížností řídí též příslušnými ustanoveními zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zejména pak § 175 citovaného zákona.
- Výše uvedená směrnice slouží pouze pro interní potřebu určeným osobám. Její poskytnutí dalším osobám je možné pouze na základě souhlasu tajemníka či tajemnice úřadu.
- Citovaná směrnice upravuje popis činností; zásady platné pro vyřizování stížností, oznámení a podnětů, které se nevyřizují dle zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů; lhůty pro vyřizování stížností, povinnosti odborů; zásady platné pro vyřizování stížností, oznámení a podnětů, které se vyřizují dle zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů apod.
- Směrnice mimo jiné definuje též pojem stížnost, přičemž zjednodušeně se jedná o podání (ať již podepsané či anonymní), v němž je požadována náprava.
- Stížnost na chování či pracovní postup pracovníka či pracovnice orgánu SPOD si může podat jakákoliv fyzická či právnická osoba, nezisková či jiná organizace, která se domnívá, že uvedeným chováním daného pracovníka či pracovnice orgánu SPOD, případně jeho či jejím pracovním postupem byla práva uvedené osoby dotknuta.
- Stížnost lze podat písemně, elektronicky formou datové schránky, e-mailu nebo faxu, nebo ústně do záznamu z jednání, přičemž z podání musí být vždy zřejmé, co je jeho obsahem a čeho se stěžovatel domáhá. Není-li tomu tak, nebo je stížnost nečitelná vyzve odbor právních a kontrolních činností (dále jen „OPKČ“) stěžovatele k doplnění nebo jeho nápravě.
- K přijímání stížností jsou oprávněni všichni zaměstnanci úřadu městské části, přičemž uvedenou stížnost bezodkladně, předají OPKČ
- Veškeré stížnosti jsou evidovány OPKČ která založí originál stížnosti, a kopii stížnosti spolu s interním sdělením postoupí k dalšímu vyřízení příslušnému odboru. Vedoucí odboru posoudí, zda se jedná o stížnost či o konání v rámci výkonu SPOD. V případě, že se jedná o konání v rámci výkonu SPOD, informuje vedoucí OPKČ, že se jedná o podnět v rámci SPOD a bude dále postupováno podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
- Osoba pověřená vyřízením stížnosti je povinna získat a prošetřit veškeré dostupné podklady pro zjištění důvodnosti stížnosti, tedy zda je stížnost důvodná zcela, z části, nebo nedůvodná. Stížnost nelze předat k vyřízení osobě proti níž daná stížnost směřuje, ani pracovníkovi či pracovníci, která je podřízena osobě, proti níž daná stížnost směřuje. Tím však není dotknuto právo osoby, proti které stížnost směřuje obrany a obhajoby proti stížnosti.
- Lhůty pro vyřízení stížností a postup při vyřizování stížností, stejně tak jako lhůty pro postoupení stížností náležejících do působnosti jiného orgánu nebo organizace, se řídí citovanou směrnicí a zákonem č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů. O výsledku šetření je stěžovatel informován OPKČ.
- Postup při nespokojenosti stěžovatele s výsledkem šetření se řídí citovanou směrnicí.
- Jsou-li v rámci šetření oprávněnosti stížnosti zjištěny nějaké nedostatky, je bezodkladně učiněna náprava zjištěných nedostatků, a to transparentním a přezkoumatelným způsobem. Stížnost se tak stává podnětem pro kvalitnější výkon SPOD. Je-li třeba, promítne se způsob nápravy nedostatků též do úpravy pracovních postupů či aktualizace standardů.
- Případné námítky podjatosti se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve věci pozdějších předpisů a dále stanoviskem MPSV č. j. 2012/15432-214 ze dne 20. 2. 2012 – Stanovisko Ministerstva práce a sociálních věcí k vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

- Stížnosti podané na OSVZ jsou evidovány vedoucím či vedoucí odboru.
- Veškeré stížnosti jsou evidovány Odborem právních a kontrolních činností

Změna sociálního pracovníka:

Změna sociálního pracovníka či sociální pracovnice je možná na základě žádosti jednoho z rodičů nezletilého dítěte vedeného v evidenci orgánu SPOD, nebo osoby odpovědné za výchovu nezletilého dítěte vedeného v evidenci orgánu SPOD, případně na základě žádosti samotného sociálního pracovníka či sociální pracovnice orgánu SPOD, a to z důvodů podjatosti. Důvody podjatosti blíže upravuje § 14 odst. 1, zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Důvodem podjatosti mohou být též zejména osobní spory pracovníka či pracovnice s jedním z rodičů nezletilého dítěte či s osobou odpovědnou za výchovu nezletilého dítěte, stejné bydliště sociálního pracovníka či sociální pracovnice s jedním z rodičů nezletilého dítěte či s osobou odpovědnou za výchovu nezletilého dítěte, mimopracovní styky s rodinou apod. Zároveň je třeba si uvědomit, že rozpor mezi názorem orgánu SPOD a názorem rodiče automaticky neznamená, že by byl orgán SPOD podjatý. Při posuzování žádosti o změnu sociálního pracovníka či sociální pracovnice orgánu SPOD je též třeba rozlišit, zda se nejedná o stížnost na chování nebo postup sociálního pracovníka či sociální pracovnice orgánu SPOD. Postup při projednávání stížnosti je blíže upraven výše (kritérium 13a). Důvody žádosti o změnu sociálního pracovníka či sociální pracovnice orgánu SPOD posoudí vždy vedoucí příslušného oddělení (OSPOD či OSDP), přičemž rozhodnutí o změně sociálního pracovníka či sociální pracovnice OSPOD či OSDP je s definitivní platností výhradně v kompetenci vedoucího či vedoucí odboru.

Kritérium 13b:

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

- O možnosti podat stížnost na chování nebo postup pracovníka či pracovnice orgánu SPOD jsou rodiče nezl. dítěte nebo osoby odpovědné za výchovu nezl. dítěte, v případě, že je uvedenému nezl. dítěti zakládán spis, informováni ústně i písemně v rámci prvního jednání.
- Uvedená informace je v případě OSPOD součástí textu dokumentu Poučení rodičů nezl. dítěte/děti v oblasti spolupráce s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, dále jen poučení.
- Koordinátor či koordinátorka případu řádně a prokazatelně poučí rodiče nezl. dítěte, jemuž je zakládán spis, případně osoby odpovědné za výchovu nezl. dítěte, o jejich právech a povinnostech v rámci ústního jednání na orgánu SPOD. Text uvedeného poučení je zároveň vyvěšen na informačních nástěnkách OSPOD v čekárnách č. 317 ve 3. patře a č. 301 v 3. patře budovy úřadu č. p. 1072 a zároveň na webových stránkách úřadu.
- V případě nepřítomnosti koordinátora nebo koordinátorky případu jsou rodiče nezl. dítěte jemuž je zakládán spis, případně osoby odpovědné za výchovu nezl. dítěte, řádně a prokazatelně poučeni zaměstnancem či zaměstnankyní orgánu SPOD, který/á koordinátora či koordinátorku případu zastupuje, případně který/á vede s rodiči či osobami odpovědnými za výchovu nezl. dítěte první ústní jednání na orgánu SPOD, z něhož je patrné, že bude nezl. dítěti zakládán spis.

Skutečnost, že byli rodiče nezl. dítěte, jemuž je zakládán spis, případně osoby odpovědné za výchovu uvedeného nezl. dítěte, řádně a prokazatelně poučeni stvrzují uvedené osoby svým podpisem na písemném poučení. Každé poučení osobě je předána kopie podepsaného poučení. Zároveň je uvedené poučení založeno v příslušném spise nezl. dítěte.

Seznam podkladů: Standard č. 13

- Směrnice QS 83-01 – Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů
- Stanovisko MPSV č. j. 2012/15432 ze dne 20. 2. 2012 – Stanovisko Ministerstva práce a sociálních věcí k vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany dětí
- Příslušná ustanovení zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů

- Poučení rodičů nezl. dítěte/děti v oblasti spolupráce s orgánem sociálně-právní ochrany dětí