**POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

**KDO JE OPRÁVNĚN PODAT STÍŽNOST**

STĚŽOVATEL = fyzická, právnická osoba nebo skupiny osob (zde platí ustanovení o zastoupení (o společném zmocněnci a společném zástupci) dle § 35 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen SŘ). Stěžovatelem může být i dítě, které je klientem OSPOD.

STÍŽNOST = podání, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu

ANONYMNÍ STÍŽNOST = stížnost, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele. Anonymní stížnost bude posouzena s přihlédnutím k obsahu a předána odboru k řešení jako ostatní stížnosti. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.

PŘÍJEMCEM stížnosti je správní orgán (odbor MěÚ, tajemník, starosta, místostarostové), kterému byla stížnost zaslána nebo předána stěžovatelem, případně sdělena ústně, popřípadě postoupena jako správnímu orgánu věcně příslušnému k jejímu k vyřízení.

**JAK PODAT STÍŽNOST**

Stížnost je možné podat každý pracovní den v pracovní době úřadu písemně na podatelně MěÚ nebo ústně do protokolu na příslušném odboru, popř. elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem nebo též prostřednictvím datové schránky. Pokud ústní stížnost nelze vyřídit ihned na místě, je se stěžovatelem sepsán protokol, který se stvrzuje podpisy všech zúčastněných.

Všechny stížnosti se zapisují do centrální evidence stížností vedené Odborem kanceláře tajemníka Městského úřadu Chrudim.

Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká.

Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání, je OSPOD nápomocen v jejich odstranění nebo vyzve stěžovatele k jejich odstranění v přiměřené lhůtě.

Pokud nebude možné stížnost v plném rozsahu vyřídit do 10 dnů ode dne jejího doručení na MěÚ Chrudim, je v této lhůtě zasláno potvrzení o přijetí stížnosti. To se netýká stížnosti, která byla učiněna ústně nebo doručena osobně.

Děti si mohou stěžovat ústně u kteréhokoliv pracovníka nebo vedoucího oddělení SPOD. Ten zapíše stížnost do protokolu a řeší stejně tak, jak je pospáno výše. Dle svých rozumových schopností si mohou stěžovat též písemně ve stejném režimu, jak je zde popsáno.

**POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Stížnosti směřující na činnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí vyřizuje nebo prošetřuje Odbor sociálních věcí MěÚ Chrudim. Stížnost nesmí prošetřovat zaměstnanci, proti kterým, stížnost směřuje nebo zaměstnanci podřízení stížností napadené osobě. Stížnost na vedoucí odboru bude postoupena k vyřízení tajemníkovi MěÚ.

Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu.

O zvlášť závažných stížnostech musí být neprodleně informován tajemník MěÚ Chrudim, popř. starosta, aby mohl stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.

Odbor řádně prošetří všechny skutečnosti, může provést místní šetření, vyžádat si dokumenty související s obsahem stížnosti, případně stanoviska správních orgánů, kterých se věc týká, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

Stížnost nebo její část postoupí odbor, kterému byla stížnost doručena, bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu, není-li k jejímu vyřízení příslušný. O postoupení stížnosti současně informuje stěžovatele (viz § 12 SŘ). Správní orgán, kterému byla stížnost postoupena k vyřízení jiným správním orgánem, příjem stížnosti nepotvrzuje.

**OPAKOVANÁ STÍŽNOST**

Je-li stížnost podávána opakovaně, odbor posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, písemně oznámí, že neshledal důvody opakovaně se stížností zabývat, případně je stěžovatel odkázán na nadřízené orgány – viz. kontakty níže.

**LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**

Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů, a to **nejpozději do 60 dnů** ode dne jejího doručení; o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn.

Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty a následně o způsobu vyřízení stížnosti bude stěžovatel informován.

**ZPŮSOB VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**

Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení bude uvedeno, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá.

Bude-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, MěÚ bezodkladně zjedná nápravu. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a vyrozumí o tom stěžovatele.

Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

Odpověď na stížnost dětského klienta musí být přizpůsobena jeho rozumovým schopnostem.

**PROŠETŘENÍ ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

**Kontakty:**

**Podatelna MěÚ Chrudim**

Pardubická 67,

537 01 Chrudim

ID datové schránky: 3y8b2pi

E-mail: urad@chrudim-city.cz

E-podatelna: podatelna@chrudim-city.cz

**Vedoucí odboru**

Mgr. Radka Pochobradská

Pardubická 67,

537 01 Chrudim

tel.: 469 657 580

e-mail: radka.pochobradska@chrudim-city.cz

**Tajemník MěÚ Chrudim**

Pardubická 67

537 18 Chrudim

frantisek.chmelik@chrudim-city.cz

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Tel.: 542 542 888

**Kancelář prezidenta republiky**

Pražský hrad

119 08 Praha 1

Tel.: 224 371 111, 234 301 111

Fax: 224 373 300

Stížnost je možno dále podat:

**Krajský úřad Pardubického kraje**

**Odbor sociálních věcí**

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice

E-mail: posta@pardubickykraj.cz

Tel.: 466 026 111

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Tel.: 221 921 111

Fax: 224 918 391

**Ústavní soud**

Joštova 8

660 83 Brno 2

E-mail: podani@usoud.cz

Tel.: 542 162 111

Fax: 542 161 309, 542161169

**Evropský soud pro lidská práva se sídlem ve Štrasburku**

Evropský soud pro lidská práva Evropský soud pro lidská práva je mezinárodní soudní orgán, který může přijímat stížnosti od osob namítajících porušení práv zaručených Evropskou úmluvou o lidských právech. Tato Úmluva je mezinárodní smlouvou, jíž se velký počet evropských států zavázal zachovávat určitá základní práva jednotlivce. Tato práva jsou uvedena jednak v Úmluvě samotné, jednak v Protokolech č. 1, 4, 6, 7, 12 a 13 (protokolem č. 12 však Česká republika není vázána).

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

E-mail: info@helcom.cz

Tel.: 257 221 142, 777 220 503

**Vyřizování žádostí o změnu sociálního pracovníka či kurátora pro mlÁdeŽ**

Klienti oddělení SPOD mají právo požádat o změnu koordinátora případu. Vyřízení takové žádosti je v kompetenci přímého nadřízeného tzn. vedoucí oddělení SPOD.

Žádost přijímá podatelna Městského úřadu Chrudim, a to v písemné podobě s uvedením jména, příjmení a adresy žadatele. Za písemně podané se považují i žádosti podané prostřednictvím elektronické pošty, datové schránky či jiného prostředku umožňujícího dálkovou dopravu písemností.

Ústně podanou žádost přijme vedoucí oddělení SPOD pouze tehdy, je-li možné ji vyřídit na místě ihned při jejím podání. Není-li možné ústně podanou žádost vyřídit uvedeným způsobem, je vedoucí oddělení SPOD povinna umožnit stěžovateli sepsání žádosti v budově městského úřadu (žadateli je poskytnut prostor, papír, tužka) a zajistit její přijetí prostřednictvím podatelny městského úřadu.

Každý případ je posuzován individuálně a s ohledem na oprávněné zájmy dětí. Žádost je vyřizována na základě vyhodnocení všech dostupných podkladů ve spisové dokumentaci Om (Nom) včetně vyjádření koordinátora případu, ale i druhého rodiče či osob odpovědných za výchovu dítěte. V odůvodněných případech pro změnu pracovníka, je žádosti vyhověno. Vyřízení žádosti v takovém případě obsahuje informaci o tom, kdo je nadále vedením případu pověřen, tzn. je rozhodnuto novém koordinátorovi případu. Změna koordinátora případu je oznámena dotčeným osobám (zejm. druhý rodič). Za oznámení změny dalším osobám odpovídá již koordinátor případu. Žadatel je o výsledku vždy písemně vyrozuměn.

**Vyřizování námitek podjatosti vůči pracovníkům orgánu SPOD**

Při posuzování námitek podjatosti vůči pracovníků orgánu SPOD je brán zřetel především na ochranu zájmů a blaha dítěte, nikoliv na ochranu individuálních zájmů rodičů či jiných osob. Postup vyřízení námitek i důvody podjatosti jsou upraveny v § 14 SŘ.

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. Takovou skutečností může být např. známost sociálního pracovníka s jedním z rodičů nebo naopak averze a osobní spory s jedním z rodičů, ale i skutečnost, že sociální pracovník bydlí ve stejném domě nebo se jinak mimopracovně stýká s rodinou, nad níž sociálně-právní ochranu vykonává. Městský úřad Chrudim vyřizuje námitky podjatosti dle § 14 správního řádu formou usnesení. Vedoucí oddělení SPOD, která je kompetentní k vyřízení takové žádosti, pečlivě posuzuje podání podle obsahu a hodnotí, zda se nejedná o stížnost na nevhodné chování pracovníka či na nesprávný úřední postup, kdy by byl uplatněn postup k vyřizování stížností, viz výše. Písemné vyhotovení usnesení o tom, jak byla námitka podjatosti vyřízena, se doručí tomu, kdo námitku podal.

Proti usnesení o podjatosti je přípustné odvolání, které nemá odkladný účinek. O odvolání rozhoduje Krajský úřad Pardubického kraje.

**Vyřizování námitek podjatosti v soudním řízení o výchově dítěte**

Klienti oddělení SPOD mají právo namítat podjatost sociálních pracovníků, když nesouhlasí s ustanovením Městského úřadu Chrudim kolizním opatrovníkem dítěte či protestují proti tomu, aby konkrétní pracovník oddělení SPOD vystupoval jako opatrovník dítěte.

Tyto námitky jsou řešeny v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, resp. zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění pozdějších předpisů, nikoliv podle správního řádu. Pokud účastník řízení nesouhlasí s ustanovením konkrétního orgánu SPOD (Městského úřadu Chrudim) opatrovníkem dítěte, může proti usnesení soudu podat opravný prostředek. Pokud tak neučiní nebo odvolací soud odvolání zamítne, je interní záležitostí oddělení SPOD, kterého ze svých pracovníků pověří, aby vystupoval v pozici kolizního opatrovníka. Případné námitky u soudu vůči pracovníkovi oddělení SPOD jsou pak již bezpředmětné. Soud neustanovuje kolizním opatrovníkem konkrétního pracovníka, ale věcně a místně příslušný orgán SPOD, kterým je dle § 17 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, obecní úřad obce s rozšířenou působnosti.

Všichni pracovníci oddělení SPOD mají výše uvedený text ve svých kancelářích k dispozici. Informace pro klienty jsou rovněž zveřejněny na nástěnce v budově OSPOD a na webových stránkách.

**STÍŽNOSTI**



**Pokud se Vám nelíbí postup pracovníka OSPOD nebo jeho chování, můžete si stěžovat.**



**Pokud jsem dítě**

můžu si stěžovat ústně u pracovnice, případně vedoucí odboru sociálních věcí nebo oddělení. Pokud to zvládnu, můžu si stěžovat i písemně dle stejných pravidel jako dospělí.

**JAK A KDE SI STĚŽOVAT**

**Ústně**– u kohokoliv ze sociálních pracovníků – pracovník vaši stížnost zapíše a vy se podepíšete

**Písemně**– na podatelnu Městského úřadu Chrudim, Pardubická 67

**E-mailem s elektronickým podpisem** – podatelna@chrudim-city.cz, radka.pochobradska@chrudim-city.cz

**Datovou schránkou** – ID: 3y8b2pi

Stížnost lze podat každý pracovní den v pracovní době úřadu písemně na podatelně MěÚ nebo ústně do protokolu na příslušném odboru.

**Do stížnosti uveďte:**

* Vaše jméno a příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu osoby, popřípadě jinou adresu pro doručování.
* Na co nebo koho si stěžujete
* Jak si přejete být vyrozuměni o řešení stížnosti
* Váš podpis

**KDO STÍŽNOST ŘEŠÍ**

**Vždy záleží na tom, na co/koho si budete stěžovat.**

**Na činnost OSPOD –**vedoucí oddělení, odboru

**Na činnost vedoucí/ho odboru –**tajemník Městského úřadu Chrudim

Odbor sociálních věcí řádně prošetří všechny skutečnosti, může provést místní šetření, vyžádat si dokumenty související  s obsahem stížnosti, případně stanoviska správních orgánů, kterých se věc týká, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

**VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**

**Ústní stížnost**

– pokud to lze, vyřešeno na místě ihned

– pokud to nelze, je situace vyřešena do 10 dnů

Pokud stížnost nelze vyřešit do 10 dnů, dostanete vyrozumění, že stížnost je rozsáhlá a že bude vyřešena, jak nejrychleji to půjde, nejpozději však do 60 dnů.

Anonymní stížnosti budou posouzeny s přihlédnutím k obsahu. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.

**Ostatní formy stížnosti**

* jsou řešeny bez průtahů, nejpozději do 60 dnů ode dne přijetí stížnosti.
* Je-li stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, může se postupně obrátit s žádostí o prošetření stížnosti na tyto osoby či instituce.

**Kontakty:**

**Podatelna MěÚ Chrudim Vedoucí odboru sociálních věcí**

Pardubická 67 Mgr. Radka Pochobradská

537 01 Chrudim Pardubická 67

ID datové schránky: 3y8b2pi 537 01 Chrudim

E-mail: urad@chrudim-city.cz tel.: 469 657 580

E-podatelna: podatelna@chrudim-city.cz e-mail: radka.pochobradska@chrudim-city.cz

**Stížnost je možno dále podat:**

**Krajský úřad Pardubického kraje**

**Tajemník MěÚ Chrudim**

Pardubická 67

537 18 Chrudim

frantisek.chmelik@chrudim-city.cz

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Tel.: 221 921 111

Fax: 224 918 391

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

E-mail: info@helcom.cz

Tel.: 257 221 142, 777 220 503

**Odbor sociálních věcí**

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice

E-mail: posta@pardubickykraj.cz

Tel.: 466 026 111

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Tel.: 542 542 888

**Kancelář prezidenta republiky**

Pražský hrad

119 08 Praha 1

Tel.: 224 371 111, 234 301 111

Fax: 224 373 300

