

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

Co je stížnost?

Stížností jsou podnety, které svým obsahem upozorňují např.:

- na nevhodné chování a jednání pracovníka,
- na postup při řešení situace dítěte,
- na namítání podjatosti pracovníka,
- na nedostatečné nebo žádné poučení o právech,
- na nedodržování právních předpisů,
- na nečinnost pracovníka.

Stížnost si může podat dospělý i dítě.

Co by měla stížnost obsahovat?

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 jako stěžovatel domáhá, případně která jeho práva byla porušena a jakým způsobem, zda byla stížnost předložena také jinému orgánu a s jakým výsledkem,
- označení konkrétní osoby, vůči které stížnost směřuje,
- jaký postup řešení navrhuje,
- přílohy kopií dokumentů, které se záležitostí, na kterou stěžovatel upozorňuje, souvisejí.

Podávání stížností

Stížnosti se přijímají každý pracovní den a po celou pracovní dobu.

Stížnosti přijímá podatelna Magistrátu města Ústí nad Labem (Velká Hradební 2336/8, 401 00 Ústí nad Labem), a to v písemné podobě.

Za písemné podání se považují i stížnosti podané prostřednictvím elektronické pošty (podatelna.magistrat@mag-ul.cz) či jiného prostředku umožňujícího dálkovou dopravu písemností. K anonymním stížnostem se nepřihlíží.

Pokud stěžovatel není schopen z důvodu tělesného postižení, jazykové bariéry apod. schopen sám stížnost sepsat, sepíše ji s ním pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí, na kterého se občan či nezletilé dítě obrátí.

Ústní stížnost

Ústně podaná stížnost se přijme na pracovišti orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen orgán SPOD) pouze tehdy, je-li možné ji vyřídit na pracovišti orgánu SPOD ihned při jejím podání.

Další možností ústního podání je sepsání protokolu na pracovišti orgánu SPOD. Protokol musí stěžovatel podepsat a obdržet jedno vyhotovení protokolu.

Telefonická stížnost:

V případech stížností podávaných telefonicky bude stěžovatel seznámen pracovníkem orgánu SPOD s postupem při podávání stížností.

Vyřizování stížností

Vyřizování stížností se řídí platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Magistrátu města Ústí nad Labem.

Stížnost je vyřizována odborem sociálních věcí, a to nejpozději ve lhůtě do 60 dnů od jejího doručení. Ve výjimečných případech může být lhůta prodloužena.

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

Žádosti o změnu sociálního pracovníka nebo kurátora pro mládež

Klienti orgánu SPOD mohou požádat o změnu pracovníka. Žádosti přijímá výhradně podatelna magistrátu města, a to v písemné podobě. Za písemné podání se považují i stížnosti podané prostřednictvím elektronické pošty, či jiného prostředku umožňujícího dálkovou dopravu písemností. 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, písemnost je součástí spisové dokumentace.

Vyřizování námitek podjatosti vůči pracovníkům orgánu SPOD

Jestliže jsou podány námitky podjatosti vůči pracovníkovi orgánu SPOD, je na prvním místě především ochrana zájmů a blaha dítěte, nikoliv prosazování individuálních zájmů rodičů či jiných osob. O námitkách o podjatosti je rozhodováno dle § 14 správního řádu formou usnesení. Písemné vyhotovení usnesení o tom, jak byla námitka podjatosti vyřízena, obdrží ten, kdo námitku podal.

Vyřizování námitek podjatosti v soudním řízení o výchově dítěte

Orgán sociálně-právní ochrany dětí je v soudních řízeních ve věci nezletilých dětí ustanovován kolizním opatrovníkem dítěte.

Jestliže klient nesouhlasí s ustanovením Statutárního města Ústí nad Labem – Odboru sociálních věcí kolizním opatrovníkem, řeší tuto problematiku s příslušným soudem formou opravného prostředku proti usnesení soudu. O opravném prostředku rozhoduje krajský soud.