

Postup při podávání stížnosti na úseku sociálně-právní ochrany dětí (SPOD)

OSPOD v Novém Městě na Moravě se při výkonu agendy sociálně-právní ochrany zabývá všemi podáními (stížnostmi) fyzických nebo právnických osob, které v písemné, ústní či elektronické formě obdrží. Tyto osoby podávají stížnosti ve věci ochrany svých zájmů nebo jimi upozorňují na nedostatky a závady.

Stěžovatel může podat stížnost jak na zaměstnance OSPOD, tak na postup správního orgánu.

Co by měla stížnost obsahovat:

- jméno, příjmení, bydliště stěžovatele, u právnické osoby název, sídlo a osobu oprávněnou jejím jménem jednat, vylíčení podstatných okolností problému, čeho se jako stěžovatel domáháte, případně která vaše práva byla porušena a jakým způsobem,
- označení osob, vůči nimž stížnost směřuje,
- kopie dokumentů, které se záležitostí souvisejí a obsahují důležité informace,

Na co si např. můžete stěžovat:

- na nevhodné chování sociálních pracovníků
- na nevhodný postup
- na nedostatečné nebo žádné poučení o právech a povinnostech
- na nedodržování právních předpisů
- na nečinnost

Jakým způsobem můžete stížnost podat:

Písemně – formou vlastního dopisu, odeslaném poštou na adresu: Městský úřad, Vratislavovo nám. 103, 592 31, Nové Město na Moravě, odbor školství, kultury, cestovního ruchu a sociálních věcí (dále ŠKSV), v němž vylíčíte podstatu svého problému. Stížnost včetně příloh je možné poslat i na technickém nosiči dat CD, DVD (technický nosič bude součástí písemného podání).

Elektronickou poštou - podání je opatřeno elektronickým podpisem, e-mailem zaslaným na adresu posta@nmm.cz s vylíčením podstaty problému.

Datovou schránkou - prostřednictvím informačního systému datových schránek provozovaného Českou poštou, s. p., ID datové schránky Městského úřadu v Novém Městě na Moravě je **y67bvir**. Datová zpráva může obsahovat vlastní dopis obsahující důležité informace o problému a přílohy.

Osobně doručit do podatelny Městského úřadu v Novém Městě na Moravě, Vratislavovo nám. 103, v pondělí a ve středu v době 8:00–17:00 hod., v úterý, čtvrtek a pátek v době 8:00–14:00 hod. Tímto způsobem je možné doručit stížnost i s přílohami nejen písemně (na papíře), ale také na technickém nosiči dat, který je přílohou písemného podání. Pracovnice podatelny Vám na Vaši žádost potvrdí převzetí.

Osobně podat do protokolu - v pracovní dny a v pracovní době se můžete dostavit na odbor školství, kultury, cestovního ruchu a sociálních věcí, kde s Vámi podnět či stížnost sepiší a vysvětlí Vám další možný postup řešení problému.

NEZPOMEŇTE vždy uvést kontaktní údaje pro doručování korespondence (doručovací adresu, ID Vaší datové schránky, emailový kontakt). Může to urychlit vyřízení Vašeho podání.

Anonymní stížnost – podání bez podpisu či s podpisem, ale bez uvedení adresy pro doručování a z podání nelze stěžovatele ani jiným způsobem identifikovat (e-mailová adresa se považuje za dostačující), považuje se stížnost za anonymní podání. Takové podání se podle obsahu posuzuje jako podnět k výkonu dohledu, dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti správního orgánu apod.

Postup řešení stížnosti a opatření k nápravě

Vedoucí odboru zajistí evidenci stížnosti v elektronické spisové službě úřadu a vyřizuje stížnosti směřované proti podřízeným pracovním OSPOD a proti postupu při výkonu SPOD. Příjemce stížnosti je povinen věc prošetřit a do 60 dnů ode dne doručení stížnosti, Vás písemně vyrozumět o vyřízení stížnosti. Pokud je stěžovatel osobou v případě nedotčenou /např. sousem, vzdálený příbuzný/, bude odpověď stěžovateli poskytnuta tak, aby byla zachována mlčenlivost pracovníků OSPOD.

Všechny stížnosti jsou předkládány k vyjádření zaměstnanci, proti kterému stížnost směřuje. Vyjádření zaměstnance je součástí dokumentace k vyřízení stížnosti. Dokumentace k vyřízení stížnosti jsou evidovány a ukládány u vedoucí odboru ŠKSV. Kopii dokumentace stížnosti předá pracovníci, která je zakládá do spisové dokumentace dítěte.

Vulgární či hanlivá podání, jež obsahem neodpovídají charakteru stížnosti, budou předána vedoucí odboru ŠKSV, která učiní vyhodnocení, zápis o odložení a dokumentaci uloží. Zároveň pořídí kopii podání a zápisu o odložení věci do spisové dokumentace dítěte.

Pokud opakujete stížnost v téže záležitosti a ta neobsahuje žádné nové skutečnosti, stížnost se nevyřizuje, informaci o tom Vám příjemce stížnosti sdělí do 15 dnů ode dne doručení. Pokud i nadále opakujete stížnost v téže záležitosti bez uvedení nových skutečností, nebude již potvrzován příjem stížnosti, ani nebude stížnost prošetřována a nebude zasíláno žádné další písemné vyrozumění. Pokud vezmete stížnost písemně zpět, prošetřování stížnosti je tímto zastaveno.

Stížnosti na výkon sociálně-právní ochrany dětí jsou evidovány u vedoucí odboru ŠKSV v rejstříku, kde je uvedeno datum podání, kontaktní údaje stěžovatele, proti komu stížnost směřuje, datum vyřízení, datum vyrozumění stěžovatele, výsledek vyřízení (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná stížnost). Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí odboru ŠKSV.

Součástí vyrozumění o odůvodněných nebo částečně odůvodněných stížnostech je záznam o přijatých opatřeních směřujících ke zkvalitnění práce, který je také i součástí spisové dokumentace k vyřízení stížnosti.

Přešetření způsobu vyřízení stížnosti:

Máte-li za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, můžete požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Nadřízeným orgánem Městského úřadu v Novém Městě na Moravě je Krajský úřad Kraje Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava.