****

**Standardy kvality SPOD**

**Městský úřad Říčany, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví – sociálně-právní ochrana dětí**

**Komenského nám. 1850, 251 01 Říčany**

1. Vyřizování a podávání stížností

***13a Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty***

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností jsou písemně zpracována ve vnitřní směrnici úřadu č. 2/2008,.

Městský úřad Říčany jako orgán oprávněný k zajišťování výkonu sociálně-právní ochrany dětí respektuje právo klientů na podání stížnosti. Postup pracovníků Odboru sociálních věcí MěÚ Říčany na úseku sociálně-právní ochrany dětí při přijímání (podávání) a vyřizování stížností se řídí vnitřní Směrnicí.

**Co je považováno za stížnost**

Stížností se rozumí podnět, který svým obsahem poukazuje na nevhodné chování úředních osob, nesprávný postup správního orgánu nebo jiný nedostatek týkající se osobních zájmů stěžovatele. Ze stížnosti by mělo být patrné, kdo ji podává, které věci se týká, příp. co je navrhováno.

**Kdo je stěžovatelem**

Stěžovatelem je fyzická či právnická osoba, které se činnost správního orgánu v jednotlivém případě dotýká. Stížnost mohou podat i nezletilé děti.

**Jak lze stížnost podat**

Stížnosti se podávají v písemné podobě na podatelně městského úřadu, ústně, prostřednictvím technických prostředků nebo elektronicky. U stížnosti podané ústně, pokud nelze stížnost vyřídit ihned, sepíše o ní zaměstnanec města písemný záznam a předá vedoucímu odboru.

**Vyřizování stížností**

Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů.

**Vyřizování námitek podjatosti vůči pracovníkům OSPOD**

Při posuzování námitek podjatosti vůči pracovníkům OSPOD je brán zřetel především na ochranu zájmů a blaho dítěte, nikoliv na ochranu individuálních zájmů rodičů či jiných osob. Při vyloučení konkrétního pracovníka OSPOD ze všech úkonů prověřeného případu není rozhodující, zda je či není podjatý, ale to, zda mohou o jeho nepodjatosti vzniknout důvodné pochybnosti např. známost pracovníka OSPOD s jedním z rodičů apod.

Stížnosti je možné podávat v písemné podobě bezplatně na dvou podatelnách Městského úřadu Říčany:

- Masarykovo nám. 53/40, 251 01 Říčany

- Komenského nám. 1619/2, 251 01 Říčany

Případně datovou schránkou: skjbfwd