POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Jak podat stížnost na Oddělení sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu Říčany

1. Základní informace, co je stížnost

Stížnost je podnět, kterým fyzická nebo právnická osoba upozorňuje na možné nedostatky v práci oddělení sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), na nevhodné chování úředních osob, podjatost nebo na nesprávný postup správního orgánu. Stížnost může být podána písemně nebo ústně a slouží k ochraně práv a zájmů občanů.

2. Kdo může stížnost podat

Stížnost může podat každá fyzická nebo právnická osoba, která se domnívá, že došlo k pochybení nebo nevhodnému jednání ze strany pracovníků OSPOD.

3. Na co je možné si stěžovat

- na způsob a kvalitu poskytované sociálně-právní ochrany,
- na jednání, chování či pracovní postup sociálního pracovníka,
- na jednání nebo rozhodnutí vedoucí oddělení SPOD.

4. Jak lze stížnost podat

Stížnost je možné podat několika způsoby:

- **ústně** – při osobní návštěvě nebo telefonicky,
- **písemně** – dopisem, e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky,
- **anonymně** – vhozením do schránky umístěné v budově úřadu na adrese *Masarykovo nám. 53/40 (budova A), Říčany*. Schránka je vybírána jednou až dvakrát denně pracovníkem podatelny, aby byla zajištěna ochrana obsahu.

Na žádost stěžovatele je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.

5. Na koho se lze obrátit

Stížnost můžete adresovat:

- **vedoucí oddělení SPOD**, případně jejímu zástupci,
- **vedoucí OSVZ,** případně jejímu zástupci,
- **tajemníkovi úřadu** nebo jeho zástupci,

- **starostovi či místostarostovi města**,

- nebo ji můžete předat kterékoliv sociální pracovnici OSPOD.

6. **Jak probíhá vyřízení stížnosti**

Stížnost přijímají pracovníci a vedoucí OSPOD a následně předávají vedoucí OSPOD nebo útvaru interního auditu (dále ÚIA). Stížnosti eviduje ÚIA. Pokud se stížnost týká vedoucí SPOD, předává ji k řešení vedoucí OSVZ.

Stížnost na pracovníka OSPOD prošetřuje vedoucí OSPOD, stížnost na oddělení OSPOD a vedoucí OSPOD prošetřuje vedoucí odboru OSVZ a stížnost na vedoucí odboru OSVZ prošetřuje tajemník města. K podané stížnosti se vyjadřuje pracovník, na kterého je stížnost směřována. (Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení osobě, proti které směřuje.) Po prošetření je stěžovatel vyrozuměn písemně na uvedenou adresu. V případě anonymní stížnosti není možné stěžovatele o výsledku informovat. Stížnost je vyřizována zpravidla do 30 kalendářních dnů od jejího přijetí.

Pokud stěžovatel **nesouhlasí s výsledkem šetření**, může se obrátit na:

- vedoucí OSVZ,

- tajemníka úřadu,

- Krajský úřad Středočeského kraje (Zborovská 11, 150 21 Praha 5), který je nadřízeným správním orgánem.

V případě opakované stížnosti posoudí vedoucí OSPOD (není-li směřovaná vůči vedoucí OSPOD), zda obsahuje nové skutečnosti. Pokud ne, stěžovatel je informován, že nejsou důvody se věcí znovu zabývat.

7. Právní rámec

Podávání a vyřizování stížností se řídí **zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád**, ve znění pozdějších předpisů.

INFORMACE PRO DĚTI

Jak napsat, že jsem byl se sociální pracovnicí nespokojený nebo se mi něco nelíbilo?

Chci říct, co se mi nelíbí…

Můžeš nám říct, co se ti nelíbilo při rozhovoru nebo setkání se sociální pracovnicí – třeba když jsi s ní byl ty a rodič, nebo když byla u vás doma. Můžeš to říct osobně někomu v kanceláři, nebo nám napsat dopis nebo e-mail. Když nám to řekneš, všechno si s tebou sepíšeme a budeme to řešit stejně, jako kdybys to napsal. Můžeš si stěžovat, pokud si myslíš, že jsme při práci udělali něco špatně nebo ti něco nebylo příjemné.

Musím to říct jen já?

Nemusíš. Když nevíš, jak to udělat, nebo se trochu bojíš, můžeš poprosit rodiče nebo někoho, komu věříš, aby ti pomohl. Společně můžete napsat, co se ti nelíbilo a kdy se to stalo – třeba den a přibližnou dobu. Je také dobré napsat jméno sociální pracovnice, se kterou jsi mluvil.

Kam vám můžu napsat?

Můžeš nám napsat e-mail na adresu: podatelna@ricany.cz. Odpovíme ti co nejdříve zpátky na tvůj e-mail.

Můžeš také poslat **dopis poštou** na adresu: *Městský úřad Říčany, Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Komenského náměstí 1850, 251 01 Říčany.*

Abychom ti mohli odpovědět, napiš do dopisu své jméno a adresu.

Dopis můžeš také **hodit do schránky** Městského úřadu Říčany na adrese *Masarykovo náměstí 53/40, Říčany.* Schránka je označená nápisem **Město Říčany** a má logo úřadu.

Kdo bude číst a řešit, co jsem napsal?

Tvou stížnost si přečte **vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí**. To je člověk, který vede tým sociálních pracovnic. Každou stížnost musí zapsat a zjistit, co se stalo. Promluví si s pracovnicí, na kterou si stěžuješ, i s lidmi, kteří u toho byli. Potom ti napíše, **jak to vyřešil – zpravidla do 30 dnů.**

Kdyby sis chtěl **stěžovat přímo na vedoucí OSPOD**, tvou stížnost dostane **vedoucí odboru** nebo **tajemník úřadu**, který je její nadřízený.

A co když nebudu spokojený ani potom?

Když se ti odpověď nebude líbit, můžeš požádat rodiče nebo někoho blízkého, aby ti pomohl napsat stížnost na tuto adresu: **Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5.**