

Název standardu	<b>13. Vyřizování a podávání stížností</b>
Kritérium standardu	<b>13b</b> <b>Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.</b>
Závazné pro:	pracovníky orgánu SPOD Třebíč
Vypracovala:	JUDr. Svatava Lampířová – vedoucí oddělení SPOD
Schválila:	Mgr. Martina Machalová – vedoucí odboru sociálních věcí
Datum a podpis:	01.01.2015

**13b****Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.**

Všichni zaměstnanci orgánu SPOD Třebíč znají postup při podávání a vyřizování stížností.

Každý zaměstnanec je povinen na dotaz klienta sdělit srozumitelným způsobem informace o možných postupech při podání stížnosti.

Dále je totéž povinen učinit v případě, kdy je při jednání s klientem nebo dalšími osobami zřejmá nespokojenost s postupem pracoviště jako správního orgánu nebo s přístupem či chováním zaměstnance orgánu SPOD.

Pracoviště orgánu SPOD Třebíč má zveřejněn postup při podávání a vyřizování stížností na svých webových stránkách, na nástěnce ve 2. patře budovy B a zpracován ve zjednodušené srozumitelné písemné formě. Písemné letáčky jsou k dispozici na chodbě pracoviště a dále v jednotlivých kancelářích. Letáčky jsou klientům nabídnuty vždy v případech výše výslovně uvedených.

**Námitky podjatosti**

V praxi orgánu SPOD Třebíč se setkáváme s námitkami podjatosti, jejichž vyřízení má jiný režim a nelze je posuzovat jako stížnost.

Důvodem podjatosti je důvodný předpoklad, že úřední osoba má s ohledem na svůj poměr k věci, k účastníkům řízení nebo jejich zástupcům takový zájem na výsledku řízení, pro nějž lze pochybovat o její nepodjatosti.

Příklad: matka nezletilého dítěte se domnívá, že pracovnice nebude nebo není nestranná, protože se zná s rodiči otce dítěte.

Příklad: otec nezletilého dítěte podal na sociálního pracovníka trestní oznámení v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany dětí.

Námitky podjatosti konkrétního sociálního pracovníka posoudí jeho nadřízený. Pokud dojde k závěru, že je tento pracovník v souladu se správním řádem vyloučen, určí za něj jinou úřední osobu, která není k vyloučenému ve vztahu podřízenosti.

**Nesouhlas s ustanoveným kolizním opatrovníkem uplatněný u OSPOD**

Další variantou podání je nesouhlas klienta s ustanovením konkrétního pracovníka orgánu SPOD v postavení kolizního opatrovníka v probíhajícím řízení.

Jediným možným právním řešením je podání odvolacího prostředku do usnesení soudu o jmenování opatrovníka. Opatrovníkem je totiž jmenován obecní úřad obce s rozšířenou působností, nikoli konkrétní pracovník.

Řešením mimo opatrovnické řízení by byla úspěšná námitka podjatosti nebo oprávněná stížnost (viz výše), kdy by mohlo dojít ke změně osoby pracovníka.

<b>Související předpisy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zák. č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů</li> <li>- zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů</li> </ul>
<b>Interní přílohy dostupné pracovníkům na Portálu úřadu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vnitřní směrnice č. Spec – 1 ke správnímu řádu</li> <li>- Vnitřní směrnice č. Spec – 5 Pravidla pro vyřizování stížností a petic</li> <li>- Stanovisko MPSV k vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnancům orgánu sociálně-právní ochrany dětí</li> </ul>
<b>Přílohy</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informace pro klienty o postupu při podávání a vyřizování stížnosti (leták)</li> </ol>

**Evidenční list změn obsahu kritéria Standardů kvality výkonu SPO  
Standard č. 13b**

Číslo změny	Předmět změny	Změnu provedl	Změna platná od	Schválil	
		Jméno		Jméno	Podpis
1.	Vnitřní směrnice QS-8.2.1/1 – Pravidla města Třebíče pro přijímání a vyřizování stížností a petic nahrazena vnitřní směrnicí č. <b>Spec – 5 Pravidla pro vyřizování stížností a petic</b>	Michal Pléha	01.06.2018		
2.	Vnitřní směrnice č. QS – 5.5.1/2 Metodický pokyn k upřesnění některých ustanovení zák. 500/2004 Sb., správní řád v podmínkách MěÚ Třebíč nahrazena vnitřní směrnicí č. <b>Spec – 1 ke správnímu řádu.</b>	Michal Pléha	16.07.2018		
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

9.					
10.					
11.					
12.					
13.					