

## **INFORMACE K VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ pro klienty sociálně-právní ochrany dětí**

Městský úřad Nymburk jako orgán oprávněný k zajišťování výkonu sociálně-právní ochrany dětí respektuje právo klientů na podání stížnosti.

Postup pracovníků Odboru sociálních věcí MěÚ Nymburk na úseku sociálně-právní ochrany dětí při přijímání (podávání) a vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 a souvisejícími ustanoveními zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a Vnitřním předpisem č. 10/2018 - „Pravidla a postup pro vyřizování petic a stížností.“

### **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, který se domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů. 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 podatelnu městského úřadu. Stížnosti přijímá i vedoucí odboru sociálních věcí, která zajistí jejich zaevidování. Za písemně podané se považují i stížnosti podané prostřednictvím elektronické pošty, faxu či jiného prostředku umožňujícího dálkovou dopravu písemností. K anonymním stížnostem se nepřihlíží, mohou být prošetřeny pouze jako podnět. Ústní stížnost, nelze-li ji ihned vyřídit, je povinen přijmout každý pracovník a vždy sepsat o stížnosti písemný záznam.

### **Vyřizování stížností**

Stížnosti musí být vyřízeny nejdéle do 60 dnů ode dne doručení městskému úřadu. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech se souhlasem starosty nebo pracovníka jím k tomu zmocněného. Stěžovatel musí být o důvodu prodloužení lhůty písemně obeznámen.

### **Vyrozumění**

Odpověď na stížnost musí obsahovat odůvodněné stanovisko k obsahu stížnosti a ke způsobu jejího vyřízení i v případě, byla-li zjištěna její neoprávněnost. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou jsou neprodleně učiněna nezbytná opatření k nápravě. Má-li stěžovatel za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat o prošetření způsobu vyřízení stížnosti Krajský úřad Středočeského kraje.

## **Vyřizování námitek podjatosti vůči pracovníkům orgánu SPOD**

Při posuzování námitek podjatosti vůči pracovníkům orgánu SPOD je brán zřetel především na ochranu zájmů a blaha dítěte, nikoliv na ochranu individuálních zájmů rodičů či jiných osob.

Při vyloučení konkrétního pracovníka oddělení SPOD ze všech úkonů prověřovaného případu není rozhodující, zda je či není podjatý, ale to, zda mohou o jeho nepodjatosti vzniknout důvodné pochybnosti (např. známost sociálního pracovníka s jedním z rodičů apod.).