



## Standard č. 13

### Vyřizování a podávání stížností

13a)

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

13b)

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

Na OSPOD se obracejí klienti s širokým okruhem problémů, podnětů a žádostí při řešení konkrétních situací. Pracovníci se snaží předcházet nedorozumění, k nimž může v oblasti sociální práce docházet a při své práci respektují právní předpisy ČR, obecná morální pravidla společnosti a stejně tak i **Etický kodex sociálních pracovníků**. Pracovníci OSPOD disponují celou řadou oprávnění a možností, které směřují k ochraně oprávněných zájmů a práv nezletilých dětí. Nezřídka se tedy stává, že zájem dětí je v protikladu se zájmem rodičů a řešení situace není pro rodiče osobně příznivé. Takovouto situaci však není možné řešit stížností. Vychází totiž ze zákonných úkolů orgánu veřejné moci, tedy OSPOD, který sestává ze sociálních pracovníků – odborníků na oblast práce s dětmi a mládeží, kdy se tito pracovníci snaží profesionálně a fundovaně pomoci problematickým situacím v rodinách a kdy zájem dítěte je ze zákona upřednostněn před zájmem rodičů.

V **zájmu dítěte** je zejména právo dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny, zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.

Pokud přesto nepostačí vzájemné vysvětlení připomínek při osobním jednání, nebo se prokáží zákonné důvody, pro které není možné, aby konkrétní pracovník nadále případ vedl, může klient využít podání stížnosti nebo námitky podjatosti.

#### Pojem stížnost

Pro **posouzení**, zda se jedná o stížnost, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho označení osobou, která podání učinila.

**Stížnost je** podání, jež vyjadřuje určitý projev nespokojenosti s něčím nebo s někým a týká se zejména osobních zájmů osoby, která je učinila.

Za stížnost **se nepovažují** zejména návrhy na zahájení řízení, řádné či mimořádné prostředky, námitky proti jednotlivým úkonům a opatřením spojeným s výkonem rozhodnutí podle zvláštních předpisů, podněty v rámci ochrany před nečinností, podněty k provedení dozoru nebo kontroly.

Stížnost podaná ve prospěch (či neprospěch) jiného je oznámením, stížnost sledující širší společenský zájem je podnětem.

Anonymní stížnost neobsahuje označení stěžovatele, který by se dal identifikovat pro odeslání odpovědi, nicméně správní orgán prošetří v rámci možností i takové podání standardním způsobem.

Podání, která mají charakter stížnosti, avšak obsahují **tytéž informace a vyjádření**, které jsou již jednou v řešení správního orgánu jako stížnost, se nepovažují za stížnost, nýbrž pouze za podnět, resp. doplnění prvotní stížnosti a správní orgán na ně jednotlivě již neodpovídá, pouze je vezme na vědomí a založí do spisu k prvotní stížnosti.

### **Oblast stížnosti**

Postup OSPOD, který stěžovatel vyhodnocuje jako nevhodný. Stěžovatel si může také stěžovat na chování konkrétního pracovníka OSPOD, které není v souladu s dobrými mravy a standardy veřejné správy. Stěžovatel může také vyhodnotit, že byly porušeny standardy kvality SPO, může se cítit omezen na svých subjektivních právech a zájmech.

### **Podjatost**

Od stížnosti je nutno odlišovat podjatost. Volně dle § 14 správního řádu: každý pověřený pracovník, o němž lze důvodně předpokládat, že má s ohledem na svůj poměr k věci, k účastníkům řízení nebo jejich zástupcům takový zájem na výsledku řízení, pro nějž lze pochybovat o jeho nepodjatosti, je vyloučen ze všech úkonů v řízení, při jejichž provádění by mohl výsledek řízení ovlivnit. Účastník řízení (klient) může namítat podjatost, jakmile se o ní dozví. K námitce se nepřihlédne, pokud účastník řízení o důvodu vyloučení prokazatelně věděl, ale bez zbytečného odkladu námitku neuplatnil. O námitce rozhodne bezodkladně usnesením služebně nadřízený nebo ten, kdo má obdobné postavení.

Podjatostí u pracovníka se tudíž míní zejména osobní poměr ke klientovi, velice úzká známost, konflikty či náklonnosti soukromého charakteru. Za podjatost se nepovažuje dlouhodobé vedení případu, nevyhovění přání rodičů, které je v rozporu se zájmy dítěte atp. Není také možné namítat podjatost pod záminkou svévolné změny pověřeného pracovníka či dokonce místně příslušného správního orgánu SPOD. Sociální pracovníci mají jmenovitě rozdělenou agendu podle ulic, a proto není ani možné, aby si klienti konkrétního pracovníka sami „vybírali“.

### **Kdo je oprávněn v této věci jednat (podat stížnost, žádost o prošetření apod.)**

Stížnosti podávají přirozeně osoby, které mají na předmětu stížnosti osobní zájem, může se jednat jak o fyzickou, tak o právnickou osobu. Stěžovatelem může být v podmínkách OSPOD v širším slova smyslu i nezletilé dítě.

### **Jaké jsou podmínky a postup pro řešení životní situace**

Stížnost nemá předepsanou formu a náležitosti, musí však být patrné, kdo ji podává, které věci se týká, případně co se navrhuje. Logicky mohou být přípustné dvě formy – písemná a ústní. Ústně podaná stížnost se vyřizuje ústně. Na přání stěžovatele se ústně podaná stížnost zapíše do záznamu a dále se řeší jako písemná stížnost, tj. vč. čísla jednacího a dalších standardních postupů pro její vyřízení.

Stěžovatel musí být upozorněn, že za hrubě urážlivé podání mu může být dle správního řádu uložena pořádková pokuta až do výše 50.000 Kč.

### **Jakým způsobem zahájit řešení životní situace**

Stížnost se podává na podatelně úřadu, a to v písemné formě, ústně do záznamu, je možné ji zaslat poštou, doručit osobně, popř. jiným způsobem (telefonem, faxem, emailem, datovou schránkou).

Adresa podatelny: ÚMČ Brno-Vinohrady, Velkopavlovická 25, 628 00 BRNO, II. poschodí, sekretariát starosty;

email: [info@vinohrady.brno.cz](mailto:info@vinohrady.brno.cz)

tel.: 511 189 001, fax: 544 210 825; datová schránka: ID gxxbyhw

Pověřená pracovnice sekretariátu vede současně evidenci všech stížností.

### **Na které instituci životní situaci řešit, oprávněné úřední osoby**

Úřad městské části Brno-Vinohrady.

Tajemnice úřadu: stížnosti na vedoucího odboru

Vedoucí odboru sociálních věcí, školství a kultury: stížnosti na pracovníky odboru

Stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti níž stížnost směřuje. Osoba, na kterou je stížnost podána má právo se seznámit se všemi podklady, které jsou v rámci jejího řešení ze zákona dostupné, a může navrhnout důkazy na svoji obhajobu.

Osoba odpovědná za vyřízení stížnosti je povinna získat a prošetřit všechny dostupné podklady pro zjištění důvodnosti stížnosti. Výsledkem prošetření stížnosti je zjištění, zda je

**důvodná,  
částečně důvodná,  
nedůvodná.**

Vyřizované stížnosti jsou zpětnou vazbou pro činnost OSPOD a inspirací pro vyvarování se nedostatkům či pochybením do budoucna. Výsledkem musí být proto vždy stav souladu se zákonem a důsledkem např. úprava pracovních postupů či personální opatření. Rozhodnutí o důsledcích jsou však vždy v kompetenci nadřízeného pracovníka, resp. orgánu a způsob jejich řešení není ze strany stěžovatele právně vynutitelný.

Sociálně-právní ochrana je výkonem přenesené působnosti, resp. státní správy, a tudíž volení zastupitelé a představitelé městské části (starosta, místostarosta) nemají oprávnění do případů aktivně vstupovat a podílet se na jejich řešení. Toto však nevyklučuje jejich úkony v oblasti pracovně-právních vztahů se zaměstnanci.

O změně konkrétního pracovníka OSPOD je oprávněn rozhodnout vedoucí odboru ÚMČ, o změně místně příslušného orgánu SPOD pak Magistrát města Brna. Oběma řešením však musejí předcházet velice závažné důvody a zákonné předpoklady, pro které není žádoucí, aby byla věc nadále v řešení konkrétního pracoviště, resp. pracovníka.

#### **Jaké doklady je nutné mít sebou**

Nejsou požadovány, dle vlastního uvážení je stěžovatel předloží současně se stížností.

#### **Jaké jsou potřebné formuláře a kde jsou k dispozici**

Formulář není stanoven. Z praktického hlediska se však doporučuje písemná forma stížnosti s náležitostmi podání dle intencí zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu.

#### **Jaké jsou poplatky a jak je lze uhradit**

Stížnosti se vyřizují bezplatně.

#### **Jaké jsou lhůty pro vyřízení**

Stížnosti musejí být prošetřeny a vyřízeny nejdéle do 60 dnů ode dne, kdy byly doručeny ÚMČ Brno - Vinohrady, nejsou-li případy zvláštní zákonné úpravy stanoveny ze zákona. Pokud o to stěžovatel požádá, je v uvedených lhůtách písemně informován o způsobu vyřízení stížnosti.

#### **Kteří jsou další účastníci (dotčení) řešení životní situace**

Pokud klient shledá ve vyřizování stížnosti procesní pochybení nebo překročení zákona, resp. není spokojen s jejím vyřízením a současně nebylo-li možné záležitost uzavřít v rámci ÚMČ Brno-Vinohrady, lze se obrátit na další orgány, které přijímají podněty k práci OSPOD. Jsou jimi:

Magistrát města Brna, Odbor sociální péče, Koliště 19, 601 67 Brno  
(instančně nadřízený orgán)  
MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

#### **Jaké další činnosti jsou po stěžovateli požadovány**

racionální přístup, slušné vystupování

Pozn.: protikladem stížnosti je poděkování, které může být písemné či ústní; v odůvodněných případech je společensky významné využít i tuto možnost.

#### **Můžete využít tuto elektronickou službu**

datová schránka: ID gxxbyhw

[info@vinohrady.brno.cz](mailto:info@vinohrady.brno.cz)

[kratochvil@vinohrady.brno.cz](mailto:kratochvil@vinohrady.brno.cz)

[golanova@vinohrady.brno.cz](mailto:golanova@vinohrady.brno.cz)

#### **Děti**

Standardy kvality sociálně právní ochrany dětí jsou zpracovány v souladu s ust. § 9a odst. 3 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů a s vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 473/2012 Sb., ze dne 17. prosince 2012, o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Tyto standardy odrážejí obecné požadavky na výkon této činnosti veřejné správy v prostředí konkrétního pracoviště – Statutárního města Brna, Úřadu městské části města Brna, Brno-Vinohrady, Velkopavlovická 25, 628 00 Brno

Pro menší děti má OSPOD Brno-Vinohrady vytvořené malé **omalovánky**, které pracovníkům poskytují okamžitou zpětnou vazbu o pocitech dětí při jednání.

Pro větší děti, které umějí psát, resp. vyjádřit svůj názor, přání, připomínku či obavu, máme zřízeny dvě schránky důvěry. Jedna je umístěna přímo na chodbě OSPOD, druhá u vstupních dveří úřadu. Obě schránky jsou pravidelně kontrolovány pracovníky OSPOD.