

STÍŽNOSTI NA VÝKON SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ KRAJSKÉHO ÚŘADU JIHOČESKÉHO KRAJE

Pracovníci oddělení SPOD se při výkonu agendy sociálně-právní ochrany zabývají všemi podáními občanů, nebo právnických osob, které v písemné, ústní či elektronické formě obdrží. Stěžovatel může zaslat na KÚ Jčk stížnost na zaměstnance krajského úřadu. Vnitřním předpisem *SM/4/RK* jsou stanovena „Pravidla pro vyřizování petic a stížností“.

Podání stížnosti na pracovníka OSPOD KÚ Jčk:

- Stížnost je možné zaslat poštou, elektronickou poštou s ověřeným elektronickým podpisem, datovou schránkou, předat osobně na podatelnu krajského úřadu příp. na odboru krajského úřadu nebo sepsáním záznamu o stížnosti u úředníka pověřeného vedením evidence stížností v odboru kancelář ředitele krajského úřadu (dále jen „pověřený úředník“) v kanceláři tohoto úředníka označené nápisem „PŘÍJEM STÍŽNOSTÍ“. Ústní stížnosti vyřizuje odbor kancelář ředitele - evidence stížností (č.3033) ve dnech Po a St 7 - 16 hod.; Út, Čt a Pá 7 - 13 hod.
- Stížnost nelze podat telefonicky, neboť tak nelze spolehlivě ověřit identitu volajícího.
- Evidence a stížností adresovaných Jihočeskému kraji a Krajskému úřadu Jihočeského kraje je vedena v úseku petic a stížností odboru kancelář ředitele KÚ.
- Stížnost je možné vznést také ústně při jednání na odboru sociálních věcí krajského úřadu. Pokud nelze takovou stížnost vyřídit na místě ihned, je každý zaměstnanec - úředník jednající ve věci se stěžovatelem povinen sepsat záznam o stížnosti.
- Záznam o stížnosti obsahuje:
 - titul, jméno a příjmení a místo trvalého pobytu stěžovatele, příp. adresu pro doručování;
 - předmět stížnosti;
 - místo a datum sepsání záznamu;
 - titul, jméno a příjmení, pracovní zařazení a podpis zaměstnance, který záznam sepsal,
 - podpis stěžovatele.
- Požádá-li o to stěžovatel, sepiše pověřený úředník nebo zaměstnanec - úředník zařazený na odboru sociálních věcí krajského úřadu záznam o stížnosti, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace.
- Podání směřované na jednání určitého pracovníka oddělení SPOD nebo psychologa postupuje úředník pověřený vedením evidence stížností k přímému vyřízení vedoucí oddělení, resp. vedoucí odboru.
- Podání směřované na činnost odboru sociálních věcí postupuje úředník pověřený vedením evidence stížností k vyřízení řediteli krajského úřadu, který dále rozhodne o způsobu šetření podání.
- Úředník pověřený vedením evidence stížností písemně potvrdí odesílateli nebo doručiteli příjem stížnosti do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení.
- Průběh šetření podání musí být zabezpečen tak, aby nedocházelo ke zbytečným průtahům. Při šetření musí být zajištěna vzájemná zastupitelnost zaměstnanců, kteří se na něm podílí. Vyřizování podání nesmí být pověřena stejná osoba, která prováděla nebo se podílela na úkonu, vůči kterému stížnost směřuje.
- Stížnost musí být vyřízena, tj. stěžovateli odeslána odpověď, nejpozději do 60 dnů ode dne, kdy byla doručena. Lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech se souhlasem ředitele krajského úřadu.
- U opakovaných podání ve stejné věci, která neobsahují žádné nové skutečnosti, lze stěžovatele odkázat na předešlou odpověď, která obsahovala závěry z prošetření stížnosti a stanovisko krajského úřadu v této věci.

Co by měla stížnost obsahovat:

- Jméno, příjmení, bydliště stěžovatele (adresu pro doručování), kontakt na stěžovatele (telefon, e-mail); u právnické osoby název, sídlo a osobu oprávněnou jejím jménem jednat.
- Označení subjektu, vůči němuž stížnost směřuje (konkrétní úřední osoba či více úředních osob, celé pracoviště sociálně-právní ochrany dětí Krajského úřadu Jihočeského kraje).
- Vylíčení podstatných okolností problému, čeho se stěžovatel domáhá, případně která jeho práva byla porušena a jakým způsobem, včetně sdělení, zda tato záležitost byla předložena také jinému orgánu a s jakým výsledkem.
- Co stěžovatel požaduje, popř. jaký postup řešení navrhuje.
- Kopie dokumentů, které se záležitostí souvisejí a obsahují důležité informace.

V případě, že nebudete spokojeni s chováním nebo postupem zaměstnance oddělení sociálně-právní ochrany dětí, odboru sociálních věcí, Krajského úřadu Jihočeského kraje, pak si můžete stěžovat.

1) **JAK a KDE můžete stížnost podat:**



Písemně - formou vlastního dopisu, odeslaném poštou na adresu: Krajský úřad Jihočeského kraje, odbor sociálních věcí, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, v němž vylíčíte podstatu svého problému.



Elektronickou poštou - podání musí být **opatřeno zaručeným elektronickým podpisem** (včetně poskytovatele certifikačních služeb) e-mailem zaslaným na adresu **posta@kraj-jihocesky.cz** s vylíčením podstaty problému.



Datovou schránkou - prostřednictvím informačního systému datových schránek provozovaného Českou poštou, s. p., ID datové schránky Krajského úřadu Jihočeského kraje je **kdib3rr**. Datová zpráva může obsahovat vlastní dopis obsahující důležité informace o problému a přílohy.



Osobně doručit - do podatelny Krajského úřadu Jihočeského kraje, každý pracovní den v těchto časech:

Po a St: 8:00 - 16:30 hod.

Út: 8:00 - 14:00 hod.

(Podatelna a CZECH POINT v úterý do 15:00 hod.)

Čt a Pá: 8:00 - 14:00 hod.

Tímto způsobem je možné doručit stížnost i s přílohami. Pracovnice podatelny Vám na Vaši žádost potvrdí převzetí.



Osobně podat do protokolu - v pracovní dny a v pracovní době se můžete dostavit na Krajský úřad Jihočeského kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Gen. Svobody 1986/10, České Budějovice, kde s Vámi podnět sepíše a také Vám vysvětlí další možný postup řešení problému.



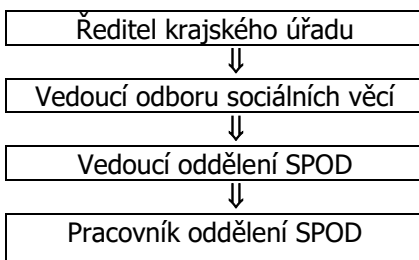
Stížnost NELZE podat telefonicky - při této formě komunikace nelze pracovníkem Krajského úřadu Jihočeského kraje ověřit identitu volajícího, resp. stěžovatele.

2) **CO by měla stížnost obsahovat:**

- Jméno, příjmení a adresu stěžovatele (adresu pro doručování), kontakt na stěžovatele (telefon, e-mail); u právnické osoby název, sídlo a osobu oprávněnou jejím jménem jednat.
- Označení subjektu či osoby, vůči níž stížnost směřuje (konkrétní úřední osoba či více úředních osob, celé pracoviště OSPOD KÚ Jčk).
- Předmět stížnosti - vylíčení podstatných okolností problému, čeho se jako stěžovatel domáhá, případně která vaše práva byla porušena a jakým způsobem, včetně sdělení, zda tato záležitost byla předložena také jinému orgánu a s jakým výsledkem.
- Co požadujete a jaký postup řešení navrhuje.
- Kopie dokumentů, které se záležitostmi souvisejí a obsahují důležité informace.

3) **KDO o stížnosti rozhoduje:**

- O stížnosti vždy rozhoduje nadřízený pracovníka, proti němuž Vaše stížnost směřuje.



- Úředník pověřený vedením evidence stížností písemně potvrdí odesílateli nebo doručiteli příjem stížnosti do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení.
- Stížnost se posuzuje dle skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena.

4) **LHŮTY pro vyřízení stížností a opatření k nápravě:**

- Příjemce stížnosti je povinen věc prošetřit a do 60 dnů ode dne doručení stížnosti Vás písemně vyrozumět o vyřízení stížnosti, výsledku šetření stížnosti a o přijatých opatřeních k nápravě.
- Ve vyřízení stížnosti je uvedeno, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná, byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou.

5) **PŘEŠETŘENÍ způsobu vyřízení stížnosti:**

- Máte-li za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, můžete požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
- Nadřízeným správním orgánem Krajského úřadu Jihočeského kraje, agendy sociálně-právní ochrana dětí v rámci přenesené působnosti je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, Praha 2.

NEZAPOMEŇTE vždy uvést kontaktní údaje pro doručování korespondence (doručovací adresu, ID Vaší datové schránky, emailový kontakt). Může to urychlit vyřízení Vašeho podání.

Předávání informací klientům o postupu podávání stížnosti

KDY: Při prvním kontaktu, konzultaci s klientem.

KDO: Koordinátor případu v rámci výkonu své agendy.

FORMA: Ústně i písemně (letáček).

KDE: Informace naleznete na nástěnce na oddělení SPOD, na www.kraj-jihocesky.cz, v letáčku.

Podání stížnosti nezletilou osobou

Pokud by stížnost podalo nezletilé dítě, je mu ze strany pracovníků oddělení SPOD věnována zvýšená pozornost a při komunikaci s ním je VŽDY přihlíženo k jeho věku a rozumové vyspělosti.

CO NEJSME KOMPETENTNÍ ŘEŠIT:

Stížnosti na orgán sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností (tj. městský úřad, magistrát města) proti jehož postupu nebo chování jeho úředních osob stížnost směřuje, jelikož se **stížnost podává zásadně u toho správního orgánu, který řízení vede.**

Krajský úřad je pouze revizním orgánem pro přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti příslušným správním orgánem ve smyslu § 175 odst. 7 správního řádu.

Je-li na krajský úřad doručena stížnost na pracovníka, resp. pracovníky OSPOD obecního úřadu obcí s rozšířenou působností, krajský úřad zjišťuje, zda již byla tato příslušným správním orgánem šetřena či nikoliv. Teprve není-li stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti správním orgánem, který řízení vede, může se obrátit na Krajský úřad Jihočeského kraje se žádostí o přešetření vyřízení stížnosti správním orgánem. Forma podání takovéto žádosti o přešetření je obdobná jako v případě podání stížnosti na nevhodné chování pracovníků nebo na nevhodný či nesprávný úřední postup. Pokud bude stížnost zaslána na Krajský úřad Jihočeského kraje, aniž by již byla vyřízena příslušným správním orgánem, bude postoupena (zaslána) na příslušný správní orgán k vyřízení spolu s žádostí o zaslání způsobu jejího vyřízení také Krajskému úřadu Jihočeského kraje.

Pracovníci Krajského úřadu Jihočeského kraje jsou z pozice nadřízeného správního orgánu po přijetí stížnosti, resp. žádosti o přešetření stížnosti, povinni věc prošetřit a nejpozději do 60 dnů podat stěžovateli písemnou zprávu o závěrech prošetření, příp. o dalších přijatých opatřeních.