

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 č. 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 podatelně krajského úřadu příp. na odboru sociálních věcí a zdravotnictví 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“.
- Evidence 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 a zdravotnictví. 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, sepíše pověřený úředník nebo zaměstnanec - úředník zařazený na odboru sociálních věcí a zdravotnictví krajského úřadu záznam o stížnosti, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace.
- Podání směřované na jednání určitého pracovníka oddělení SPOD postupuje úředník pověřený vedením evidence stížností k přímému vyřízení vedoucímu odboru sociálních věcí a zdravotnictví.
- Podání směřované na činnost odboru sociálních věcí a zdravotnictví 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. Vyřizováním 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, telefon; u právnické osoby název, sídlo a osobu oprávněnou jejím jménem jednat, vylíčení podstatných okolností problému, čeho se jako stěžovatel domáháte, případně, která vaše práva byla porušena a jakým způsobem, včetně sdělení, zda tato záležitost byla předložena také jinému orgánu a s jakým výsledkem.
- Označení úřadu či úřadů, vůči nimž stížnost směřuje.
- Doklad o tom, že úřad, jehož se stížnost týká, stěžovatel neúspěšně sám vyzval k nápravě, pokud bylo v dané záležitosti vydáno nějaké rozhodnutí, je třeba, aby stěžovatel přiložil jeho kopii.

- Co požadujete a 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, odboru sociálních věcí a zdravotnictví, 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 zasláným 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, St: 8,00 - 17,00 hod.

Út, Čt: 8,00 - 16,00 hod.

Pá: 8,00 - 14,00 hod.

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



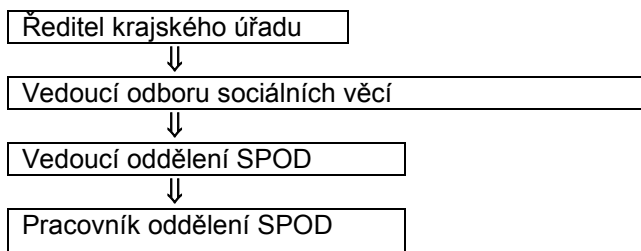
Osobně podat do protokolu - v pracovní dny a v pracovní době se můžete dostavit na Krajský úřad Jihočeského kraje, Odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Gen. Svobody 1986/10, České Budějovice, kde s Vámi podnět sepíše a také Vám vysvětlí další možný postup řešení problému.

2) CO by měla stížnost obsahovat:

- Jméno, příjmení a adresu stěžovatele, telefon; u právnické osoby název, sídlo a osobu oprávněnou jejím jménem jednat.
- Předmět stížnosti - vylíčení podstatných okolností problému, čeho se jako stěžovatel domáháte, 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 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 stížností:

- 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 ve věcech sociálně-právní ochrany 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 KOMPETENTNI 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.