

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

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

Co je považováno orgánem sociálně-právní ochrany dětí za stížnost?

Stížností se rozumí podání, které poukazuje na nesprávný postup pracovníků sociálně právní ochrany dětí, nebo na jejich nevhodné chování při výkonu jejich pracovní činnosti

Kdo může stížnost podat a kde je možné stížnost podat?

Stížnost může podat kdokoli. Stížnost lze podat na podatelnu Městského úřadu Hranice (Pernštejnské náměstí 1, Hranice) nebo přímému nadřízenému referenta, kterého se obsah stížnosti týká.

Jak lze stížnost podat?

Stížnost lze podat několika způsoby a to písemně nebo ústně.

Formou písemnou, za kterou se považuje veškerý psaný text

- ❖ zaslané poštou, datovou schránkou, mailem, faxem,
- ❖ stížnosti napsané písemnou formou předání pracovníkovi orgánu sociálně-právní ochrany, jinému úředníkovi či předaná na podatelnu městského úřadu osobně
- ❖ stížnosti napsané písemně, které jsou vhozeny do schránky, určené pro připomínky pro vyjádření spokojenosti a nespokojenosti občanů (dále jen schránka) v přízemí sídla městského úřadu, Pernštejnské nám. 1, Hranice.

Nebo stížnosti podané ústně pracovníkovi sociálně-právní ochrany dětí

- ❖ podané ústní formou osobně
- ❖ podané ústní formou telefonicky

Stížnost lze v rámci těchto způsobů podat i jako anonymní stížnost.

Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti, neboť pouhá skutečnost, že podnět byl podán anonymně, není důvodem pro odložení věci, pokud obsahuje skutečnosti odůvodňující zahájení řízení.

Za anonymní stížnost se považuje i stížnost podepsaná, pokud neumožňuje doručit stěžovateli připsy, kdy stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu nebo jinou adresu pro doručování.

Tato stížnost bude prošetřena a vyřešena, pouze stěžovatel neobdrží písemnou zprávu o výsledku šetření stížnosti.

Co je a kde se nachází schránka?

Jedná se o schránku umístěnou v přízemí budovy Městského úřadu Hranice, Pernštejnské nám. 1. Do této schránky mohou klienti a další osoby vhazovat své stížnosti (dále také podněty a pochvaly).

Kdo je k přijímání stížnosti oprávněn?

K přijímání stížnosti je oprávněn vždy nadřízený pracovník daného referenta, pokud je stížnost předána referentovi, je referent povinen stížnost předat neprodleně svému přímému nadřízenému.

Jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti?

Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotřené osoby byly co nejméně zatěžovány a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení.

Za včasné vyřízení stížnosti je zodpovědný vedoucí odboru.

Co v případě přetrvávající nespokojenosti?

Není-li stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může si podat stížnost nebo se obrátit na nadřízený úřad (Krajský úřad Olomouckého kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Jeremenkova 40a, 709 00 Olomouc) nebo na veřejného ochránce lidských práv (Veřejný ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno).