

Název standardu	Vyřizování a podávání stížností
Kritérium standardu	13a) Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.
Závazné pro:	OAS MěÚ Nechanice
Vypracoval:	Mgr. Jitka Škvrnová, E. Prchlíková, Mgr. Ludmila Valešová
Schválil:	po revizi schválil/ odsouhlasil
Datum a podpis:	tajemník Městského úřadu Nechanice - Ing. Bronislav Luňáček
Platnost kritéria od:	2.1.2019
Platnost kritéria do:	
Datum revize:	25. 10. 2023

Stížnosti na sociálního pracovníka vykonávající sociálně-právní ochranu vyřizuje:

Tajemník MěÚ Nechanice

Adresa úřadu:

Městský úřad Nechanice

Husovo nám. 83, 503 15 Nechanice

Telefonický kontakt: 498 773 811

- pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností upravuje zák. č. 500/2004 Sb.,

správní řád, ve znění pozdějších předpisů, dále se Městský úřad Nechanice

řídí vnitřní směrnici pro přijímání a vyřizování petic a stížností fyzických a

právnických osob

- stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných

zájmech a může si stěžovat:

- * na pracovní postup pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí
- * na chování pracovníka sociálně-právní ochrany dětí
- * na způsob nebo kvalitu poskytování sociálně-právní ochrany dětí

Stížnost lze podat těmito způsoby:

- * ústně, přímo na správním odboru (v případě, že věc nebude vyřízena operativně, tak bude sepsán se stěžovatelem záznam a předložen k podpisu stěžovateli)
- * elektronicky – podepsané zaručeným elektronickým podpisem
- * písemně na podatelnu městského úřadu, na adresu:

Městský úřad Nechanice

Husovo nám. 83, 503 15

- písemné stížnosti by měly obsahovat podstatné záležitosti:

- * jméno a příjmení stěžovatele
- * místo trvalého pobytu popř. doručovací adresu
- * čeho se stížnost týká
- * podpis stěžovatele

- všechny přijaté stížnosti jsou evidovány v písemné podobě na oddělení sekretariátu a informatiky (kopie stížnosti je postoupena k vyřízení vedoucímu správního odboru)

- vedoucí správního odboru stížnost vyřídí neprodleně, nebo prošetří okolnosti, které vedly osobu k podání stížnosti a považuje-li to za potřebné, vyslechne sociálního pracovníka, proti němuž stížnost směřuje, popř. další osoby, které mohou přispět k objasnění věci

- maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 dnů ode dne jejího doručení nebo podání

- o vyřízení stížnosti je v této lhůtě stěžovatel vyrozuměn
- v případě oprávněnosti stížnosti, je vedoucí odboru vyřizující stížnost povinen přijmout nebo zajistit přijetí opatření k nápravě zjištěných nedostatků
- v případě, že se stížnost bude dotýkat konkrétního případu, budou veškeré písemnosti založeny do příslušné spisové dokumentace nezletilého dítěte sociálním pracovníkem
- v případě, že je stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit s žádostí o prošetření stížnosti na Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Pivovarské náměstí 1245

500 03 Hradec Králové

Telefonický kontakt: 495 817 111

e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz