

STANDARD 13

Vyřizování a podávání stížností

13 a

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

Městský úřad se při výkonu agendy sociálně-právní ochrany zabývá všemi podáními občanů, nebo právnických osob, které v písemné, ústní či elektronické formě obdrží.

Pro potřeby OSPOD je za stížnost považováno jakékoliv písemné nebo ústní podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňuje na nedostatky či závady v činnosti orgánů sociálně-právní ochrany dětí.

Podání stížnosti na zaměstnance Městského úřadu Dačice

Kdo stížnost vyřizuje a eviduje:

- Tato informace je součástí Směrnice č.1/2006 která upravuje pravidla pro přijímání a vyřizování stížností Města Dačice, která je k dispozici na intranetu městského úřadu a § 37 a § 175 zákona č.500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

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 jeho 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 stěžovatel požaduje a jaký postup řešení navrhuje,
- kopie dokumentů, které se záležitostmi souvisejí a obsahují důležité informace,

Na co si např. můžete stěžovat:

- na nevhodné chování sociálních pracovníků
- na nevhodný postup
- na nedostatečné nebo žádné poučení o právech
- na nedodržování právních předpisů
- na nečinnost - kdy např. není vydáno včas rozhodnutí
- může namítat podjatost
- může mít námítky proti obsahu protokolu