

POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI



Kdo si může stěžovat?

Každý, kdo se cítí poškozen na svých právech.

1. rodič či osoba zastupující dítě
2. dítě
3. jiný subjekt

Jak a komu si stěžovat?

1. **ústně** při osobním jednání se sociálním pracovníkem. Povinností pracovníka je ústně podanou stížnost sepsat a nechat klientovi podepsat.
2. **písemně** - **elektronickou poštou** se zaručeným elektronickým podpisem na e-mail: michal.majer@olomouc.eu, andrea.kafkova@olomouc.eu; jiri.krivanek@olomouc.eu,
 - **datovou schránkou**, ID datové schránky: [kazbzri](#)
 - **poštou na adresu**: Magistrát města Olomouce, odbor sociálních věcí, Štursova 1, 779 11 Olomouc
 - **osobní doručení** na sekretariát odboru sociálních věcí v Olomouci, Štursova 1, 2. patro, kancelář č. 327 nebo na podatelny Magistrátu města Olomouce: Horní náměstí 585 nebo Hynaisova 10, a to v úřední hodiny určené pro veřejnost.

Co má stížnost obsahovat?

- Jméno a příjmení osoby, která stížnost podává, její datum narození a místo trvalého pobytu, případně adresu pro doručování.
- Ve stížnosti klient vylíčí podstatné okolnosti problému, ze stížnosti musí být zřejmé, na co si klient stěžuje, čeho se domáhá, co chce prošetřit, jaká jeho práva byla porušena a jakým způsobem.
- Označení úřadu, vůči němuž stížnost směřuje, jméno dotčeného pracovníka.
- Co klient požaduje, jaký postup navrhuje.
- Kopie dokumentů, které souvisí se stížností, a obsahují důležité informace.

Důvody stížnosti:

- nevhodné chování pracovníka, chybný postup pracovníka, nečinnost úřadu, nedostatečné poučení nebo žádné poučení o právech, nedodržování právních předpisů, namítání podjatosti, námítky vůči obsahu protokolu

Jaká je lhůta pro vyřízení?

Lhůta pro prošetření a vyřízení stížnosti je 60 dní od doručení stížnosti.

Kdo stížnost vyřizuje?

Vedoucí odboru sociálních věcí Mgr. Bc. Michal Majer.