

V případě, že je klient nespokojen s činností úřadu, jednáním nebo nevhodným chováním, je oprávněn podat stížnost. Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či právem chráněných zájmech, popřípadě upozorňuje na konkrétní nedostatky. Může se např. jednat o dítě, rodiče, osobu zastupující rodiče.

Příjem stížností

1. **ústně** / každý zaměstnanec je schopen přijmout podání
2. **písemně** / lze podat na podatelkách Magistrátu města Olomouce na adresách: Olomouc, Horní náměstí 585 nebo Olomouc, Hynaisova 10/
3. **v elektronické podobě** na adresu podatelna@olomouc.eu /podepsanou platným elektronickým podpisem/.

Stížnost by měla obsahovat:

- jméno a příjmení
- bydliště
- datum narození
- podpis stěžovatele
- stručný popis toho, čeho se stěžovatel domáhá, případně uvedení, jaké právo stěžovatele bylo porušeno a jakým způsobem – doporučuje se uvést co nejvíce konkrétních údajů, které mohou pomoci při jejím vyřizování.

Informace o postupu při podání stížnosti naleznou klienti na adrese: <http://www.olomouc.eu/magistrat/odborny-magistratu/odbor-socialnich-veci/odbor>.

Písemné informační materiály k postupu při podání stížnosti mají k dispozici pracovníci ve svých kancelářích. OSPOD má **informační letáky** s informací o postupu podat stížnost **pro dětské klienty i dospělé**. Leták si klienti mohou vyzvednout na pracovišti orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Vyřizování stížností

Stížnost, která se týká orgánu sociálně-právní ochrany dětí, **vyřizuje příslušný vedoucí odboru**. Ten je povinen zajistit **řádné a objektivní prošetření** stížnosti, **v celém rozsahu stížnosti a bez průtahů**. Dále je vedoucí odboru povinen zabezpečit **přezkoumání příčin důvodných či zčásti důvodných stížností** a bezodkladně učinit **důsledná opatření k nápravě**.

Na vyřizování stížností se podílejí vedoucí oddělení péče o rodinu a děti a oddělení sociální prevence. Vyřízením nelze pověřit zaměstnance, proti kterému stížnost směřuje. Pracovník, ke kterému je stížnost směřovaná, předá své písemné vyjádření ke stížnosti vedoucí/mu oddělení. Pracovník je na závěr seznámen s výsledkem prošetření stížnosti.

V případě, že není ze stížnosti patrné, čeho se stěžovatel domáhá, co chce prošetřit, je vyzván k doplnění stížnosti s upozorněním, že pokud údaje nebudou upřesněny, bude stížnost odložena.

Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává, se považuje za stížnost anonymní. I anonymní stížnost se prošetřuje. Pokud je na odbor sociálních věcí doručena stížnost, k jejímuž vyřízení není příslušný, neprodleně je stížnost postoupena příslušnému správnímu orgánu a stěžovatel je o tomto vyrozuměn v případě, že na sebe zanechal kontaktní údaje.

Odbor sociálních věcí je povinen podat **písemnou zprávu o prošetření stížnosti stěžovateli ve lhůtě 30 dnů, nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.**

Má-li stěžovatel za to, že jeho stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Nadřízeným orgánem je Krajský úřad Olomouckého kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Jeremenkova 40a, Olomouc.

Se stížností na postup orgánu sociálně-právní ochrany dětí se může klient obrátit i na **veřejného ochránce práv:**

Písemně na adresu: Veřejná ochránkyně práv, Údolní 39, 602 00 Brno

E-mail: deti@ochrance.cz; podatelna@ochrance.cz

Datová schránka: jz5adky

Osobně do podatelny Kanceláře veřejného ochránce práv (Údolní 39, Brno)

Osobně do protokolu

Se stížností na postup orgánu sociálně-právní ochrany dětí se může klient obrátit: **Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor ochrany práv dětí**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2; tel.: +420-221921111, fax: +420-22491839, podatelna: posta@mpsv.cz