

Název standardu	13. 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. 13b) Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.
Závazné pro:	sociální pracovníky města Teplice nad Metují
Vypracoval:	Bc. Terezie Báčová
Schválil:	Mgr. Markéta Machová - tajemnice MěÚ Teplice nad Metují
Platnost kritéria od:	1.1.2021
Platnost kritéria do:	
Datum revize:	

Informace pro podávání stížností

Stížnost na sociální pracovníci je možno podat u:

tajemnice městského úřadu paní Mgr. Markéty Machové
tajemnice@teplicenadmetuji.cz, tel. 498 019 991, 604 649 751

Způsob podání stížnosti:

Stížnost může být podána písemně nebo ústně, telefonicky i elektronickou poštou. Stížnost může být podána i anonymně. Sociální pracovníci má možnost se ke stížnosti ústně či písemně vyjádřit. Stížnost je tajemnicí úřadu prošetřena a vyřízena v co nejkratší možné době, zpravidla do 30 dnů. Je-li stěžovatel znám, je o výsledku šetření písemně vyrozuměn. V případě, že je stížnost shledána jako důvodná, učiní sociální pracovníci, případně tajemnice, nezbytná opatření k nápravě.

Není-li stěžovatel s výsledkem řešení stížnosti spokojen, je možné podat odvolání k vyššímu orgánu:

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Odbor sociálních věcí
Pivovarské náměstí 1245
500 03 Hradec Králové
tel. 495 817 320

Případně se stěžovatel může obrátit na organizace sledující dodržování lidských práv:

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 111, 542 542 888

Člověk v tísni, o. p. s.
Šafaříkova 635/24
120 00 Praha 2
tel: +420 226 200 400

POSTUP PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT?

Stížnost může podat každý (fyzická i právnická osoba), kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech.

NA CO JE MOŽNÉ SI STĚŽOVAT?

Nejste spokojeni s pracovním postupem pracovníka úřadu?

Nejste spokojeni s jednáním, chováním a přístupem pracovníka úřadu?

ZPUSOB PODÁNÍ

- ústně osobně v kanceláři tajemnice, pokud je možné stížnost vyřídit okamžitě.
- telefonicky u tajemnice MěÚ v Teplicích nad Metují, je-li podána stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše se protokol nebo záznam o jednání
- písemně nebo v elektronické podobě podepsané uznávaným elektronickým podpisem. Podacím místem pro příjem písemných stížností je přednostně:

PODATELNA Městského úřadu Teplice nad Metují

Rooseveltova 15

549 57 Teplice nad Metují

Email: podatelna@teplicenadmetuji.cz

JAKÉ NÁLEŽITOSTI BY MĚLA STÍŽNOST OBSAHOVAT?

Kdo ji podává: jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu (případně jinou adresu pro doručování) stěžovatele, čeho se stížnost týká, na co si stěžujete, označení správního orgánu, jemuž je stížnost určena, podpis stěžovatele.

KDO JE K PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTI OPRAVNĚN?

K přijímání a vyřizování stížností na pracovníka úřadu je oprávněn vedoucí úřadu - tajemnice Městského úřadu Teplice nad Metují.

JAKÁ JE LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI?

Do 30, výjimečně do 60 dnů ode dne jejího podání nebo doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení.

JAK SE STÍŽNOSTI EVIDUJÍ ?

Stížnosti včetně jejich řešení eviduje tajemnice MěÚ prostřednictvím spisové služby.

JAK BUDETE SEZNÁMENI S VÝSLEDKEM STÍŽNOSTI?

O vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně vyrozuměn ve výše uvedené zákonné lhůtě, písemně (předáno osobně nebo poštou), čímž se stížnost považuje za vyřízenou.

Pokud bylo šetřením zjištěno, že je stížnost neoprávněná, považuje se stížnost za vyřízenou zasláním zprávy o výsledku šetření stížnosti stěžovateli.