

# 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](mailto:michal.majer@olomouc.eu), [andrea.kafkova@olomouc.eu](mailto:andrea.kafkova@olomouc.eu); [jiri.krivanek@olomouc.eu](mailto: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, námitky 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.