

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Pokud se na nás obracíte s tím, že nejste spokojeni s naší prací, vnímáme to jako

Podnět: nápady, inspirace k naší práci – pracovník se snaží do budoucna v podobných chvílích jednat jinak, poučit se z toho, s čím jste nebyli spokojeni.

Připomínka: jsou již závažnější. Může to být například nějaká výtka, výhrada k naší práci. Pracovníci tyto připomínky projednávají v celém týmu, slouží jim k zamyšlení a vedou k případným změnám, které se mohou týkat práce celého týmu.

Stížnost: je ústně, písemně nebo elektronicky vyjádřená nespokojenost s naší prací. Abyste neměli obavy, že se Vaše stížnost obrátí proti Vám, můžete ji podat také anonymně. Stížnostmi se zabývá vedoucí odboru OSPOD nebo také tajemník MěÚ Hustopeče.

Kdo může podat stížnost?

Klient (rodič, dítě, zákonný zástupce, další osoba se zájmem na případu)

Fyzická či právnická osoba zastupující klienta

Zaměstnanci jiných orgánů veřejné správy

Zástupci nevládních neziskových organizací

Jakým způsobem se stížnosti podávají?

- osobně
- písemně (poštou nebo na podatelnu MěÚ, adresovat vedoucímu odboru)
- telefonicky
- elektronicky (mailem určeným vedoucímu odboru)
- anonymně (nejčastěji písemnou formou, případně telefonicky). Pro případ anonymního podání stížnosti slouží také schránka umístěna u vchodu do zasedací místnosti Radnice (schránka je přístupná z ulice)

Komu a kdy lze stížnosti podávat:

Pokud si chcete z jakéhokoliv důvodu stěžovat na postup pracovníka OSPOD, obraťte se napřed na vedoucího odboru. V případě, že nesouhlasíte s postupem vedoucího odboru (stížnost je směřována proti jeho jednání), můžete se pak obrátit na tajemníka Městského úřadu Hustopeče.

Kontakty:

vedoucí odboru - PhDr. Tomáš Laz, DiS., tel.:519 441 029, e-mail: socialni@hustopece.cz,
Pracovní doba: po., st. – 8:00 -17:00, út., čt., pá. – 8:00 – 14:00.

tajemník úřadu – MVDr. Pavel Michalica, tel.:519 441 035,
e-mail: tajemnik@hustopece.cz,

Pracovní doba: po., st. – 8:00 -17:00, út., čt., pá. – 8:00 – 14:00.

Lhůty pro vyřizování stížností, způsob vyřizování:

Podněty a připomínky slouží k zamyšlení se nad vzniklou situací, k zamyšlení nad naší prací. Jejich projednání probíhá na nejbližší poradě odboru a přijatá opatření, změny či úpravy jsou zaznamenány v zápise z porady.

Stížnost musí být vyřešena neprodleně, nejpozději však do 60 kalendářních dnů. O řešení, které jsme přijali, Vás budeme sami písemně informovat.

I když podáte svou stížnost osobně anebo se pod ni podepíšete, můžeme-pokud si to budete přát-při jejím dalším zpracování zamlčet Vaši totožnost.

Co dělat, když ani vedoucí OSPOD ani tajemník MěÚ nevyřeší stížnost tak, abyste byli spokojeni? Pak máte ještě dvě další možnosti, kam se obrátit:

- Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 449/3, Brno, telefon: 541 651 111
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111