

Postup při podávání a vyřizování stížností

Rozlišujeme:

- Podněty: nápady, inspirace k naší práci.
- Připomínky: výtka, výhrada k naší práci. Pracovníci je projednávají v týmu, slouží k zamyšlení a případným změnám.
- Stížnosti: ústně, písemně nebo elektronicky vyjádřená nespokojenost s naší prací. Stížnost lze podat také anonymně.

Kdo je může podat:

- Klient (rodič, dítě, zákonný zástupce, další osoba se zájmem na případě)
- fyzická či právnická osoba zastupující klienta
- zaměstnanci jiných orgánů veřejné správy
- zástupci nevládních neziskových organizací.

Jakým způsobem:

- osobně (ústně, písemně)
- telefonicky
- elektronicky
- anonymně

V případě ústního a telefonického podání provede zaměstnanec zápis (konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv vlastní interpretace). Pro případ anonymního podání stížnosti slouží schránka umístěna u vchodu do zasedací místnosti Radnice (schránka je přístupná z ulice).

Komu a kdy:

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

tajemníkovi úřadu – MVDr. Pavel Michalica,
tel.:519 441 035, e-mail: tajemnik@hustopece.cz,
po., st. – 8:00 -17:00, út., čt., pá. – 8:00 – 14:00.

Lhůty pro vyřizování, 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. Stěžovatel musí být o řešení písemně vyrozuměn a to srozumitelným způsobem. Stížnosti jsou evidovány u vedoucího odboru. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Posloupnost při vyřizování stížností:

Vedoucí odboru
Tajemník MěÚ
Krajský úřad jihomoravského kraje

Stále ještě nejste spokojeni? Můžete se odvolat u:

Kancelář veřejného ochránce práv,
Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111