

Podávání a vyřizování stížností

Pokud nejste spokojeni s postupem OSPOD nebo s chováním jeho pracovníka, můžete podat stížnost. Stížnosti se vyřizují podle § 175 správního řádu a aktuálních vnitřních pravidel Města Jeseník.

Kdo může podat stížnost

- Dotčená osoba, které se postup nebo chování OSPOD přímo týká – například dítě, rodič nebo jiná fyzická či právnická osoba.
- Podá-li věc jiná osoba, OSPOD její podání posoudí podle skutečného obsahu a vyřídí v odpovídajícím režimu.

Na co si můžete stěžovat

- na postup OSPOD,
- na nevhodné chování pracovníka OSPOD,
- na jiné jednání související s výkonem sociálně-právní ochrany, které považujete za nesprávné.

Jak stížnost podat

- **ústně** – kterémukoli pracovníkovi OSPOD; pokud stížnost nelze vyřídit ihned, sepíšeme o ní záznam,
- **písemně** – Městský úřad Jeseník, Masarykovo nám. 1/167, 790 01 Jeseník,
- **elektronicky** – ospod@jesenik.cz nebo posta@jesenik.cz; datová schránka: vhwbwm9.
- Můžete se obrátit také přímo na vedoucí OSPOD Bc. Zuzanu Štiakovou, pracoviště Karla Čapka 1147/10, 4. patro, dveře č. 422. Pokud si nejste jisti, jak stížnost podat nebo sepsat, pracovník OSPOD vám pomůže.

Anonymní podání

Podání bez údajů umožňujících kontakt s podatelem posoudíme podle jeho obsahu. Obsahuje-li konkrétní skutečnosti, které lze prověřit, budeme se jimi zabývat. Výsledek však nelze anonymnímu podateli individuálně sdělit.

Lhůta pro vyřízení

Stížnost vyřídíme bez zbytečných průtahů, nejpozději do 60 dnů od jejího doručení. O vyřízení známého stěžovatele v této lhůtě vyrozumíme.

Pokud nejste s vyřízením spokojeni

Můžete požádat Krajský úřad Olomouckého kraje o přešetření způsobu vyřízení stížnosti.

Důležité

Podání stížnosti vám nesmí být na újmu. Stížnost nemusíte předem projednávat s pracovníkem OSPOD ani s jeho vedoucím.

Aktuální informace a úplné znění Standardu č. 13 najdete na www.jesenik.cz nebo u vedoucí OSPOD.