

Postup pro podávání stížností

Podávání stížností vůči OSPOD v Rakovníku je upraveno v zákoně č. 500/2004 Sb., správní řád, a ve směrnici města Rakovníka upravující pravidla pro vyřizování stížností a petic č. S 20/2009.

Stížností je možné vyjádřit nespokojenost klienta s postupem pracovníka.

Kdo může stížnost podat:

- rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, kteří jsou klienty OSPOD,
- nezletilý klient OSPOD,
- další spolupracující organizace či zaměstnanci spolupracujících orgánů.

Jakým způsobem je možné podat stížnost:

- **Ústně** - ústní stížnost příslušný zaměstnanec, příp. nadřízený pracovník ihned vyřídí tím, že poskytne vysvětlení a poučení, případně informuje o postupu podání písemné stížnosti.
- **Písemně, příp.** elektronicky, emailem, datovou schránkou. Písemnou stížnost přijme každý útvar MěÚ Rakovník.

Obsah stížnosti:

- komu je určena,
- čeho se týká – proti čemu je podána, čeho se stěžovatel domáhá apod.,
- **nutné je** uvedení jména a příjmení oznamovatele, datum narození a plná adresa bydliště,
- u právnických osob – název nebo obchodní firma, statutární orgán, IČO, adresu sídla, adresu pro doručování
- pokud nejsou výše uvedené skutečnosti uvedeny a nejsou odstraněny ani po výzvě k jejich doplnění, stížnost se odkládá,

Stížnost musí být vyřízena do 60 pracovních dnů a její vyřízení se řídí zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.

Důležité je si uvědomit, že i podání označené jako stížnost nemusí svým obsahem splňovat kritérium stížnosti a naopak. Platí zásada, že podání se posuzuje podle obsahu, nikoliv podle názvu!

Postup pro podávání stížností

Podávání stížností vůči OSPOD v Rakovníku je upraveno v zákoně č. 500/2004 Sb., správní řád, - pro úsek přenesené působnosti a ve směrnici města Rakovníka upravující pravidla pro vyřizování stížností a petic č. S 20/2009 – pro úsek samostatné působnosti.

Stížností je možné vyjádřit nespokojenost klienta s postupem pracovníka, chováním pracovníka, nedodržování právních předpisů či nesprávný úřední postup.

Kdo může stížnost podat:

- rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, kteří jsou klienty OSPOD,
- nezletilý klient OSPOD,
- další spolupracující organizace či zaměstnanci spolupracujících orgánů.

Jakým způsobem je možné podat stížnost:

- **Ústně** - ústní stížnost příslušný zaměstnanec, příp. nadřízený pracovník ihned vyřídí tím, že poskytne vysvětlení a poučení, případně informuje o postupu podání písemné stížnosti.
- **Písemně, příp.** elektronicky, emailem, datovou schránkou. Městský úřad Rakovník, Na Sekyře 166/II, Rakovník, posta@murako.cz ISDS: qb9bqrd.
- **anonymně** – tzn. bez uvedení jména, příjmení a bydliště. ***Taková stížnost bude posouzena pouze jako podnět.***

Obsah stížnosti:

- komu je určena,
- čeho se týká – proti čemu je podána, čeho se stěžovatel domáhá apod.,
- **nutné je** uvedení jména a příjmení oznamovatele, datum narození a plná adresa bydliště,
- u právnických osob – název nebo obchodní firma, statutární orgán, IČO, adresu sídla, adresu pro doručování
- pokud nejsou výše uvedené skutečnosti uvedeny a nejsou odstraněny ani po výzvě k jejich doplnění, stížnost se odkládá,

Postup při vyřizování stížnosti:

- stížnost vyřizuje bezprostřední nadřízený toho, proti komu stížnost směřuje, tzn. u pracovníků OSPO vedoucí odboru, u vedoucího odboru tajemník úřadu,

- příslušný pracovník prověří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené,
- pokud je stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, jsou učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků,
- o vyřízení stížnosti je stěžovatel v příslušné lhůtě vyrozuměn,
- má-li stěžovatel za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Stížnost na úseku přenesené působnosti musí být vyřízena do 60 dnů od doručení a na úseku samostatné působnosti do 30 dní od doručení.

Důležité je si uvědomit, že i podání označené jako stížnost nemusí svým obsahem splňovat kritérium stížnosti a naopak. Platí zásada, že podání se posuzuje podle obsahu, nikoliv podle názvu!