

## INFORMACE O MOŽNOSTI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

- V oblasti evidence a vyřizování stížností se OSPOD řídí především § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Každý klient Městského úřadu Mnichovo Hradiště - orgánu sociálně právní ochrany dětí má právo stěžovat si na kvalitu, způsob poskytnuté služby nebo chování sociálního pracovníka., který jeho případ řešil.
- Stížnosti lze podávat písemnou formou, případně ústním podáním - formou písemného záznamu. Povinnost sepsat s klientem písemný záznam o stížnosti mají všichni sociální pracovníci odboru sociálních věcí, úseku sociálně právní ochrany dětí Městského úřadu Mnichovo Hradiště, nebrání-li v aktuálním okamžiku k sepsání stížnosti závažné překážky.
- Každá stížnost je v interně nastaveném systému úřadu zaevidována a předána k vyřízení. Podle typu stížnosti tuto řeší vedoucí odboru nebo tajemník úřadu.
- Lhůty pro vyřízení jsou do 60 dnů ode dne doručení.
- O vyřízení stížnosti se stěžovateli podává zpráva.
- Je-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, jsou bezodkladně učiněna opatření k nápravě.
- Pokud nenáleží podaná stížnost do působnosti Městského úřadu Mnichovo Hradiště, bude do 5 dnů ode dne doručení postoupena příslušnému orgánu a stěžovatel o tomto bude vyrozuměn.
- Dále má klient nebo kdokoliv další, kdo není spokojen s postupem OSPOD, možnost podat stížnost nadřízenému metodickému orgánu, kterým je OSPOD Krajského úřadu Středočeského kraje.