

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ - PRO KLIENTY

- Každý klient má právo podat stížnost na konkrétní nedostatek, nesprávné jednání, postup nebo nečinnost pracovníka. Podání stížnosti není klientovi na újmu.
- Stížnost na pracovníky OSPOD je oprávněn přijímat a vyřizovat jeho přímý nadřízený.
- Stížnost lze podat ústně, písemně, elektronickou poštou (pokud je opatřena elektronickým podpisem), anonymně do schránky, která je umístěna v prostorách úřadu, v přízemí budovy KB, Masarykovo nám. č. p. 18 nebo zápisem do „Knihy stížností“, která je k dispozici klientům v přízemí budovy radnice ve foyer, Masarykovo nám. 30.
- Písemné podání stížnosti obsahuje: místo a den podání, na koho nebo na co si klient stěžuje, stručný popis předmětu stížnosti, komu je stížnost směřována, podpis toho, kdo stížnost přijal.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 dní ode dne doručení stížnosti na úřad. V případě, že vyřešení předmětu stížnosti není možné provést do 60 dnů, je klient na tento fakt písemně upozorněn, pokud požádal o vyrozumění. Dále mu je sdělen náhradní předpokládaný termín konečného řešení.
- Klient je o vyřízení stížnosti, pokud o to požádal, informován písemně. Odpověď obsahuje datum projednání, jméno vedoucího pracovníka, který stížnost projednával, podstatu stížnosti, zda byla stížnost shledána oprávněnou, jaká byla přijata nápravná opatření a odůvodnění předloženého řešení. Tímto je stížnost vyřízena a založena do složky u tajemníka městského úřadu.
- Vyřizování anonymních stížností probíhá stejným způsobem, po ukončení prošetření je odpověď založena do složky u tajemníka městského úřadu.
- Pokud je klient nespokojen s vyřízením jeho stížnosti má možnost se obrátit na nadřízený orgán: Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor sociálních věcí, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno, email: bisimova.jarmila@kr-jihomoravsky.cz, tel.: 541 651 158.