

## Stížnosti (sociálně-právní ochrana dětí)

Vážený klienti,

v případě, že máte pocit, že činností, příp. nečinností, některého ze zaměstnanců oddělení sociálně právní ochrany došlo k porušení práv Vašich dětí nebo práv Vašich, máte právo podat stížnost.

**Stížností se rozumí podání, které obsahuje kritiku neplnění povinností nebo úkolů uložených zaměstnancům sociálně právní ochrany právními předpisy, proti jakémukoliv jejich nesprávnému úřednímu postupu, ale také podání, která poukazují na jejich nevhodné chování.**

Pracoviště SPOD MěÚ Luhačovice se při vyřizování stížností řídí **Organizační směrnici Města Luhačovice č.5/2007, Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic**, v souladu s ustanovením **§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád**, v platném znění.

Způsob podávání stížností:

- ústně – může podat klient při samotném jednání s pracovníkem SPOD. Pokud klient souhlasí, lze věc vyřídit ústně na místě. Jinak je klient odkázán na vedoucí odboru.
- telefonicky – pracovník SPOD zpravidla navrhne termín osobní schůzky, popř. poučí klienta o nutnosti podat stížnost písemně či elektronicky přes podatelnu úřadu, může také dohodnout možnost sepsání stížnosti formou protokolu.
- písemně a elektronicky (faxem, e-mailem, datovou schránkou) – je zaevidována v souladu se Spisovým a skartačním řádem. Stížnost vyřizuje nadřízený pracovník dle výše uvedených předpisů.

Telefonicky:

577 197 411 – podatelna MěÚ Luhačovice  
577 197 469 – vedoucí odboru sociálního  
577 197 423 – tajemník MěÚ Luhačovice

Písemně na adresu: MěÚ Luhačovice, nám. 28. října 543, 763 26 Luhačovice

Elektronicky: fax: 577 197 425, e-mail: [podatelna@mesto.luhacovice.cz](mailto:podatelna@mesto.luhacovice.cz)  
datová schránka: m35bcw4.

Stížnost vyřizuje nadřízený pracovník osoby, vůči které směřuje, a to bez zbytečných průtahů, nejdéle do 60 dnů. Nadřízený pracovník zajistí všechny podklady tak, aby bylo zjištěno, zda stížnost je důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. Pokud je stížnost vyřízena se závěrem, že je důvodná nebo částečně důvodná, přijme orgán SPOD bezodkladně opatření k nápravě.

Pokud stěžovatel se způsobem vyřízení stížnosti nesouhlasí, může se obrátit na nadřízený orgán, kterým je Krajský úřad Zlínského kraje.

Klient se může se svými podněty obrátit přímo i na jiné orgány, kterými jsou:

Krajský úřad Zlínského kraje, tř. T. Bati 3792, 760 01 Zlín,  
Veřejný ochránce práv, Údolní č. 39, 602 00 Brno,  
MPSV ČR, Na Poříčním právu č. 1/376, 128 01 Praha 2.

Pracovníci SPOD jsou srozuměni s tím, že stížnost je zejména podnětem pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany, proto aktivně reagují na nespokojenost klientů mimo jiné i informací o možnosti podat stížnost a o způsobu jejího vyřízení.