

## Postup podávání stížností – odbor sociálních věcí a zdravotnictví (OSVZ)

### KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT?

- ✓ Stížnost může podat každý (fyzická i právnická osoba), kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech.

### NA CO JE MOŽNÉ SI STĚŽOVAT?

- ✓ Nejste spokojeni s pracovním postupem pracovníka?
- ✓ Nejste spokojeni s chováním a přístupem pracovníka?
- ✓ Nejste spokojeni se způsobem nebo kvalitou poskytování služby, sociální práce apod. pracovníka?

### JAKÝM ZPŮSOBEM SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

- ✓ Ústně, pokud je možné stížnost vyřídit okamžitě. Je-li podána stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše se protokol o jednání nebo záznam.
- ✓ Písemně nebo v elektronické podobě podepsané uznávaným elektronickým podpisem. Podacím místem pro příjem písemných stížností je přednostně:  
PODATELNA MĚÚ DOBRUŠKA  
Nám. F. L. Věka 32  
518 01 Dobruška  
Email: [posta@mestodobruska.cz](mailto:posta@mestodobruska.cz)
- ✓ Písemně u oprávněné osoby.

### JAKÉ NÁLEŽITOSTI BY MĚLA STÍŽNOST OBSAHOVAT?

- ✓ Kdo ji podává: jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu (případně jinou adresu pro doručování) stěžovatele.
- ✓ Čeho se stížnost týká, na co si stěžujete. Označení správního orgánu, jemuž je stížnost určena.
- ✓ Podpis stěžovatele.

### KDO JE K PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTI OPRÁVNĚN?

- ✓ K přijímání a vyřizování stížností na pracovníka odboru sociálních věcí a zdravotnictví je oprávněna vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví (případně tajemník MěÚ Dobruška).
- ✓ K přijímání a řešení stížností na vedoucí OSVZ je oprávněn tajemník MěÚ Dobruška.

### JAKÁ JE LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI?

- ✓ Do 60 dnů ode dne jejího podání nebo doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení.

#### JAK SE STÍŽNOSTI EVIDUJÍ?

- ✓ Stížnosti včetně jejich řešení eviduje vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví. O vyřízení stížnosti vyrozumí vhodným způsobem (kopie odpovědi stěžovateli) zároveň tajemníka MěÚ Dobruška.

#### JAK BUDETE SEZNÁMENI S VÝSLEDKEM STÍŽNOSTI?

- ✓ O vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně vyrozuměn ve výše uvedené zákonné lhůtě.

#### NEJSTE SPOKOJENI S VÝSLEDKEM VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI?

- ✓ Má-li stěžovatel za to, že stížnost podaná u příslušného správního orgánu nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, tj. Krajský úřad Královéhradeckého kraje, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Krajský úřad Královéhradeckého kraje  
Regiocentrum Nový pivovar  
Pivovarské náměstí 1245  
500 03 Hradec Králové  
Tel.: 495 817 111  
E-mail: [posta@kr-kralovehradecky.cz](mailto:posta@kr-kralovehradecky.cz)