

## Standard č. 13 – vyřizování a evidence stížností

### *Na co si např. můžete stěžovat:*

- Na nevhodné chování sociálních pracovníků,
- na nevhodný postup,
- na nedostatečné nebo žádné poučení o právech,
- na nedodržování právních předpisů,
- na nečinnost - kdy např. není vydáno včas rozhodnutí,
- můžete namítat podjatost,
- můžete mít námítky proti obsahu protokolu.

### Jakým způsobem můžete stížnost podat:



**Písemně** odeslanou poštou na adresu: **Městský úřad Soběslav, náměstí Republiky 59/I, 392 01 Soběslav** formou vlastního dopisu, v němž vyličíte podstatu svého problému. Stížnost včetně příloh je možné poslat i na technickém nosiči dat CD, DVD (technický nosič bude součástí písemného podání).



**Elektronickou poštou** - podání je opatřeno elektronickým podpisem (včetně poskytovatele certifikačních služeb) **e-mailem zaslaným na adresu [epodatelna@musobeslav.cz](mailto:epodatelna@musobeslav.cz)** s vyličením podstaty problému. Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je 5 MB.



**Datovou schránkou** - prostřednictvím informačního systému datových schránek provozovaného Českou poštou, s. p., **ID datové schránky Městského úřadu v Soběslavi je: gfvbpaq**. Datová zpráva může obsahovat vlastní dopis obsahující důležité informace o problému a přílohy. Celková velikost zprávy včetně příloh může být maximálně 5 MB.



**Osobně doručit** do podatelny Městského úřadu v Soběslavi, každý pracovní den v době 8:00 – 14:30 hod.. Tímto způsobem je možné doručit stížnost i s přílohami nejen písemně (na papíře), ale také na technickém nosiči dat, který je přílohou písemného podání. Pracovnice podatelny Vám na Vaši žádost potvrdí převzetí.



**Osobně podat do protokolu** – v pracovní dny a v pracovní době se můžete dostavit na sociálně zdravotní odbor, kde s Vámi podnět sepiší a také Vám vysvětlí další možný postup řešení problému.

**NEZPOMEŇTE** vždy uvést kontaktní údaje pro doručování korespondence (doručovací adresu, ID Vaší datové schránky, emailový kontakt). Může to urychlit vyřízení Vašeho podání.

### **Vyřízení stížností a opatření k nápravě:**

- Příjemce stížnosti je povinen věc prošetřit a do 60 dnů ode dne doručení stížnosti Vás písemně vyrozumět o vyřízení stížnosti, výsledku šetření stížnosti a o přijatých opatřeních k nápravě.
- Ve vyřízení stížnosti je uvedeno, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná, byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou.
- Vyřízení stížnosti obsahuje i poučení o možnosti podat podnět k přešetření způsobu vyřízení stížnosti.

### **Přešetření způsobu vyřízení stížností:**

- Máte-li za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, můžete požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
- Nadřízeným správním orgánem Městského úřadu v Soběslavi v rámci přenesené působnosti je Krajský úřad Jihočeského kraje.