**Pravidla pro podávání, vyřizování a evidence stížností**

Postup při vyřizování stížností se řídí ustanovením zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, vnitřní směrnicí MČ Praha 21č. 3/13 a Pravidly pro podávání, vyřizování a evidenci stížností oddělení sociálně-právní ochrany dětí

**Co je považováno za stížnost?**

Stížnost je ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost klientů a dalších osob, kterou

* se domáhají ochrany svých práv a chráněných zájmů
* upozorňují na nedostatky při postupu oddělení sociálně-právní ochrany dětí
* poukazují na nevhodné chování pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí

**Kdo může stížnost podat?**

* Fyzická osoba
* Právnická osoba

**Jak a u koho lze stížnost podat?**

* Písemně poštou na adresu úřadu či osobně do podatelny úřadu, kde je stížnost evidována
* Ústně vedoucí odboru, vedoucí oddělení, případně pracovnicím oddělení sociálně-právní ochrany dětí
* Anonymně do schránky umístěné u vstupních dveří úřadu

**Postup vyřízení stížnosti**

* O ústně podané stížnosti je nejprve sepsán „zápis z projednání stížnosti“ a ten předán k zaevidování do podatelny
* Anonymní oznámení či stížnosti se neevidují a nevyřizují, s výjimkou situací, které signalizují možné ohrožení dítěte. Tyto případy jsou ihned prošetřovány
* Stížnost je dále postoupena do kanceláře tajemníka a zaevidována v knize Evidence stížností
* Kopie stížnosti je postoupena k projednání vedoucí odboru sociálních věcí
* Lhůta pro vyřízení stížností je 60 dnů od podání.
* Stěžovatel bude o vyřízení stížnosti vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal
* Odpověď na stížnost a ostatní materiály, které vznikly při šetření stížnosti, jsou součástí dokumentace a založeny do spisu u vedoucí odboru sociálních věcí

V případě nespokojenosti se způsobem nebo obsahem vyřízení stížnosti, má stěžovatel právo obrátit se na tato místa:

* Tajemník ÚMČ Praha 21, Staroklánovická 260, 19016 Praha 9- Újezd nad Lesy
* Magistrát hlavního města, odbor sociálních věcí, Charvátova 9, 110 00 Praha 1
* Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
* Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno