



Městský úřad Český Brod

Odbor sociálních věcí a školství
náměstí Husovo 70 | 282 01 | Český Brod

Jak podat stížnost na odboru sociálních věcí a školství Městského úřadu Český Brod

1. Základní informace - co je stížnost

- Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňuje na nedostatky či závady v činnosti odboru sociálních věcí a školství, nebo kterým poukazuje na nevhodné chování úředních osob či proti postupu správního orgánu.

2. Kdo je oprávněn stížnost podat

- Každá fyzická nebo právnická osoba

3. Na co je možné si stěžovat

- na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany
- na chování a pracovní činnost sociálního pracovníka či vedoucího pracovníka odboru

4. Jakou formou může být stížnost podána

- ústně při osobním kontaktu nebo telefonicky
- písemně, příp. e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem
- stížnost je možné podat i anonymně do schránky umístěné na chodbě před odborem sociálních věcí a školství (schránka je vybírána jednou týdně vždy ve středu a to dvěma sociálními pracovníci pro zabránění případnému zneužití)
- požádá-li stěžovatel, je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti
- podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu

5. Na koho je možné se se stížností obrátit

- na vedoucího odboru soc. věcí a školství, příp. na jeho zástupce, dále na tajemníka úřadu nebo jeho zástupce, popř. na starostu či místostarostu města
- na přítomné sociální pracovníce

6. Postup vyřizování stížnosti

- stížnost shromažďuje a eviduje vedoucí odboru sociálních věcí a školství v knize stížností
- po zaevidování sociální pracovníce předá stížnost vedoucímu odboru
- pokud se stížnost týká vedoucího odboru, je předána tajemníkovi úřadu
- stížnost prošetřuje vedoucí odboru, ke stížnosti se vyjadřuje příslušný pracovník, proti kterému je stížnost směřována. Předávat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřípustné.
- o prošetření stížnosti je vyzooměn stěžovatel a odpověď je odeslána na jeho adresu, pokud ji uvedl



Městský úřad Český Brod

Odbor sociálních věcí a školství

náměstí Husovo 70 | 282 01 | Český Brod

- v případě anonymní stížnosti neobdrží stěžovatel písemnou informaci o výsledku šetření
- stížnost musí být vyřízena bezodkladně, nejdéle do 60 dnů.
- pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má právo obrátit se na tajemníka úřadu, případně na nadřízený správní orgán, kterým je Krajský úřad Středočeského kraje v Praze
- v případě opakované stížnosti posoudí vedoucí odboru, zda podání obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že nebyly shledány důvody se stížností zabývat opakovaně

Podávání a vyřizování stížností se řídí zák. č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.