

Podávání a vyřizování stížností

Vyřizování a podávání stížností se řídí § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí města Hulín Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic - SM/21/01/14, účinnou od 01.06.2014.

Stěžovat si lze na nevhodné chování úřední osoby, na nesprávný postup správního orgánu. Stížnost se podává písemně, prostřednictvím datové schránky nebo ústně. Podacím místem písemné stížnosti je podatelna Městského úřadu Hulín, nám. Míru 162, 768 24 Hulín. Ústně lze podat stížnost na útvaru tajemníka nebo přímo u pracovnice SPOD.

Stížnost na pracovníci SPOD vyřizuje tajemnice městského úřadu. Stížnosti se zpravidla řeší ihned. Vyžaduje-li vyřízení stížnosti šetření, stížnost se zpravidla vyřídí včetně odpovědi stěžovateli ve lhůtě do 30 dnů od přijetí, v mimořádně náročných případech do 60 dnů. Kopii odpovědi postoupí odboru právních a vnitřních věcí pro potřebu centrální evidence stížností.

Klientům je k dispozici zjednodušená forma pravidel pro podávání a vyřizování stížností.

Tato pravidla jsou v tištěné podobě uložena na pracovišti sociálně-právní ochrany dětí a vystavena na nástěnce umístěné na chodbě pracoviště. Dále jsou zveřejněna v elektronické podobě na webových stránkách města: <http://www.hulin.cz/mestsky-urad-mesto/odbory/utvar-tajemnika/#dokumenty>

V případě potřeby pracovnice SPOD osobně informuje klienty o možnosti a způsobu podat stížnost. Ke klientům přistupuje individuálně, vždy s ohledem na jeho rozumovou vyspělost. Je-li klientem nezletilé dítě, přiměřeně jej poučí a s pravidly seznámí i jeho zákonné zástupce.

V případě, že bude klient nespokojený ze strany MěÚ Hulín, může si podat žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti ke KÚ.

Způsob jak vyřídit stížnost je uveřejněn na stránkách města Hulín a na nástěnce MěÚ Hulín – vchod C.

Zjednodušená forma pravidel pro podávání a vyřizování stížností

Kdo může podat stížnost:

- děti a mladiství
- rodiče
- zaměstnanci spolupracujících orgánů veřejné správy
- zaměstnanci nestátních neziskových organizací

Způsob podání:

- ústně: na podatelně, na útvaru tajemníka nebo přímo u pracovnice SPOD

- písemně na adresu Městský úřad Hulín, nám. Míru 162, 768 24 Hulín
- elektronicky: mesto@hulin.cz, podatelna@hulin.cz, justinova@hulin.cz, hrabalova@hulin.cz
- prostřednictvím datové schránky: 2prbftx

Na co si stěžovat:

- nevhodné chování pracovníce SPOD
- nesprávný úřední postup

Náležitosti stížnosti:

- jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, podpis stěžovatele
- čeho se týká a co se navrhuje
- stížnost musí být čitelná a srozumitelná

Postup při vyřizování stížností:

- stížnost se zaeviduje na Odboru právních a vnitřních věcí
- stížnost na pracovníci SPOD řeší tajemnice úřadu
- v případě důvodné stížnosti se učiní nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků
- nedůvodná stížnost se odloží
- stěžovatel bude o vyřízení písemně informován

Lhůta pro vyřízení stížnosti:

- do 30, v mimořádně náročných případech do 60 dnů