**Příloha č. 1 - ke standardu č.13b**

**Nebyli jste spokojeni s chováním nebo postupem zaměstnance oddělení sociálně–právní ochrany dětí, odboru sociálních věcí Krajského úřadu Karlovarského kraje (dále jen „KÚKK“)?**

**Můžete si stěžovat**

**JAK?**

**-** ústně,

**-** písemně,

**-** elektronicky.

**KDE?**

**-**  na adrese KÚKK, Závodní 353/88, Karlovy Vary-Dvory, budova „C“ odbor sociálních věcí, vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí Petra Maněnová, II. poschodí č. dveří 225C, případně vedoucí odboru sociálních věcí KÚKK Ing. Stanislava Správková, přízemí č. dveří 140C.

**-**  na podatelně KÚKK - budova „A“,

**-**  na adrese: [epodatelna@kr-karlovarsky.cz](mailto:epodatelna@kr-karlovarsky.cz)

**CO BY MĚLA STÍŽNOST OBSAHOVAT?**

- jméno, příjmení a adresu stěžovatele,

- předmět stížnosti – mělo by být patrné, na co si podavatel stěžuje,

- datum a podpis.

Stěžujete-li si osobně na odboru sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, je s Vámi sepsán zaměstnancem, u kterého si stěžujete, protokol, který obsahuje jméno, příjmení a adresu stěžovatele, jméno zaměstnance, který stížnost přijímá, předmět stížnosti, podpisy stěžovatele a zaměstnance a datum sepsání. Protokol se vyhotoví ve 2 stejnopisech a jeden obdrží stěžovatel.

**KDO O STÍŽNOSTI ROZHODUJE?**

* příslušný odbor KÚKK,
* stížnost se po přijetí zaeviduje evidenčním odborem, který originál stížnosti postoupí neprodleně, nejpozději však do 4 pracovních dnů po obdržení, k vyřízení příjemci, který současně také zajistí, že ve lhůtě do 8 pracovních dnů od doručení stížnosti bude stěžovatel vyrozuměn o obdržení stížnosti,
* stížnost se posuzuje dle skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena.
* týká-li se stížnost více odborů úřadu nebo více věcí, určí vedoucí evidenčního odboru zpracovatele rozboru stížnosti,

**JAKÉ JSOU LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI?**

* stížnost se vyřizuje rychle a hospodárně, a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení,
* stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, pokud nelze v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení, a to se souhlasem ředitele krajského úřadu, přičemž o prodloužení lhůty je stěžovatel informován,
* o výsledku řízení je informován stěžovatel i osoba, proti které stížnost směřovala.

Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, nebo její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.

V případě důvodné nebo částečně důvodné stížnosti má povinnost příjemce bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku opatření přijatých k nápravě informuje stěžovatele.

Kopie odpovědi na stížnost se předává pro potřeby evidence evidenčnímu odboru.