Příloha č. 1 - ke standardu č.13b

Podání stížnosti

Nebyli jste spokojeni s chováním nebo postupem zaměstnance Krajského úřadu Karlovarského kraje, odboru sociálních věcí, oddělení sociálně–právní ochrany dětí?

V souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004, správní řád máte právo obracet se na správní orgán se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu.

Jakým způsobem stížnost podat?

Stížnost lze podat ústně, písemně nebo elektronicky.

Kde je možné stížnost podat?

- na adrese:

Krajský úřad Karlovarského kraje
Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary – Dvory

- budova „C“ Krajského úřadu, přízemí budovy, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, vedoucí oddělení Mgr. Miluše Opelková Merklová, kancelář C 146, případně vedoucí odboru Bc. Petra Maněnová, kancelář C 144,

- budova „A“ - na podatelně Krajského úřadu,

- elektronicky na adrese: 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 stěžovatele.

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. Jedno vyhotovení obdrží stěžovatel.

Kdo o stížnosti rozhoduje?

O stížnosti rozhoduje příslušný odbor Krajského úřadu Karlovarského kraje.

Stížnost je po přijetí předána nejpozději do 3 pracovních dnů k zaevidování evidenčním odborem, který originál stížnosti postoupí neprodleně, nejpozději však do 3 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.

Příloha č. 1 - ke standardu č.13b

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 (v souladu s ustanovením § 175 odst. 5 zákona č. 500/2004, správní řád).

Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, pokud nelze v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení, a to se souhlasem ředitelky Krajského úřadu Karlovarského kraje, 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 Krajský úřad stěžovatele.

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