



ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ A ZDRAVOTNICTVÍ,
ODDĚLENÍ SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ, BRATISLAVSKÁ 70, 601 47 BRNO

Podávání a vyřizování stížností

Stížnost či jakýkoli jiný podnět je možné podat i anonymní formou na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Úřadu Městské části Brno-sever. Každou stížnost v jakékoliv formě je povinen přijmout každý zaměstnanec. Podat stížnost si může i nezletilé dítě, které je s touto možností seznámeno vzhledem k jeho věku a rozumovým možnostem a schopnostem.

Podání stížnosti lze učinit:

☐ **ústně**

v pracovní dny a v pracovní době je možné dostavit se na Úřad Městské části Brno-sever, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, kde s Vámi bude sepsán protokol o podané stížnosti či podnětu. Také Vám bude vysvětlen další možný postup řešení problému.

☐ **písemně**

Stížnost je možné zaslat

a) písemně na adresu Úřadu Městské části Brno-sever Bratislavská 70 Brno 602 00

b) osobně donést na podatelnu Úřadu Městské části Brno-sever Bratislavská 70 Brno 602 00

☐ **v elektronické podobě**

a) datovou schránkou: cqubvxs

b) emailovou cestou: na email vedoucí odboru sociálně-právní ochrany dětí Úřadu Městské části Brno-sever, který naleznete na internetové stránce <http://www.sever.brno.cz/kontakty-na-odbory/66-odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi.html>.

Stížnost může směřovat vůči:

☐ nevhodnému chování úředních osob (nezdvořilost, nevstřícnost, tykání),

☐ porušování Etického kodexu sociálního pracovníka OSPOD a zásad slušného chování (užívání nadávky a vulgarismů, diskriminace, ponižování, ...),

☐ podjatosti úředních osob (nestranné a nezaujaté posuzování záležitosti či účastníků řízení,

☐ střetu zájmů (střet veřejného zájmu se zájmem osobním zaměstnance).

Vyřizování stížností:

Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 60 dnů od doručení stížnosti. Lhůtu lze překročit jen v případech, kdy to vyžaduje složitost stížnosti a nelze ve stanovené lhůtě zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Poté pokud je známá adresa podavatele je seznámen s výsledky šetření stížnosti.

Vyřizování stížností je v souladu se směrnici č. 6/2015 – pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností.