**Vyřizování a podávání stížností – orgán sociálně právní ochrany dětí Magistrátu města Zlína**

**Co se rozumí stížností?**

Stížností se rozumí podnět, který svým obsahem poukazuje na nevhodné chování úředních osob, nesprávný postup správního orgánu nebo jiný nedostatek týkající se osobních zájmů stěžovatele, který se domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů. Orgán sociálně právní ochrany dětí postupuje při vyřizování stížností v souladu s § 175 zákona
č. 500/2004 Sb. a interní Směrnicí O přijímání a vyřizování petic a stížností.

**Co by stížnost měla obsahovat?**

Stížnost by měla obsahovat identifikační údaje stěžovatele (jméno, příjmení, doručovací adresa, podpis), popis toho na co si konkrétně stěžuje nebo čeho se domáhá.

**Kdo je stěžovatelem?**

Každá fyzická i právnická osoba je oprávněna podat stížnost. Stížnost může podat i nezletilá osoba (dítě).

**Kde lze stížnost podat?**

1. písemně na adresu Magistrátu města Zlína, Odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, tř. T. Bati 3972, 760 01 Zlín
2. elektronicky
* datovou schránkou na ID: 5ttb7bs
* emailem na podatelnu MMZ, na adresu posta@zlin.eu nebo na emailovou adresu vedoucí OSV Mgr. Radany Dundálkové (radanadundalkova@zlin.eu) nebo vedoucí odd. SPOD Mgr. Marie Semelové (mariesemelová@zlin.eu). Email musí být podepsán zaručeným elektronickým podpisem, v případě že tento podpis chybí, je stěžovatel vyzván, aby ve lhůtě do 5-ti dnů doplnil podání vlastnoručním podpisem
1. ústně - do protokolu pracovník se stěžovatelem sepíše záznam o podání stížnosti, stížnost touto formou lze podat na adrese Magistrátu města Zlína, Odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, tř. T. Bati 3972, 760 01 Zlín, u kteréhokoliv pracovníka oddělení SPOD
2. telefonicky - volající je vyzván, aby stížnost doručil písemně (formami viz výše) nebo se dostavil k sepsání záznamu o stížnosti formou protokolu na pracoviště oddělení SPOD

**Jak se stížnost vyřizuje?**

Všechny skutečnosti uvedené ve stížnosti budou řádně a věcně prošetřeny a projednány. Nebude-li z obsahu podané stížnosti patrné, čeho se stěžovatel domáhá, případně jaké skutečnosti navrhuje prošetřit, bude vyzván k doplnění podání s upozorněním, že nebude-li ani přes výzvu doplněno ve stanovené lhůtě, bude jeho podání bez dalšího vyřízeno odložením. Po přijetí doplnění podání začíná běžet lhůta pro vyřízení stížnosti od začátku.

Tajemník Magistrátu města Zlína nebo vedoucí Odboru sociálních věcí či vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí po prošetření vyhotovují stěžovateli písemnou odpověď, která obsahuje stanovisko k jejímu obsahu a způsobu jejího vyřízení. Stěžovatel je s výsledkem vyřízení stížnosti seznámen písemnou formou prostřednictvím datové schránky nebo doporučeným dopisem. Součástí vyrozumění je také poučení stěžovatele o možnosti obrátit se na nadřízený orgán v případě, že není s vyřízením své stížnosti spokojen.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit s žádostí o prošetření stížnosti na Krajský úřad Zlínského kraje a to písemně na adresu: Krajský úřad Zlínského kraje, tř. T Bati 21, 761 90 Zlín nebo elektronicky do datové schránky, ID: scsbwku.

**Jak se vyřizuje anonymní stížnost?**

Pokud stěžovatel zašle podání (stížnost) bez podpisu či s podpisem, ale bez uvedení adresy pro doručování a z podání nelze stěžovatele ani jiným způsobem identifikovat, považuje se tato stížnost za anonymní podání. Anonymní stížnost je prošetřena, stěžovatel s ohledem na způsob podání není vyrozuměn.

**Lhůty pro vyřízení stížnosti**

Stížnost je vyřízena nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.