**Podání stížnosti**

**Co je považováno za stížnost**

* Stížností se rozumí podání označené osobou, které vyjadřuje nespokojenost s určitou osobou nebo stavem a činností a týká se osobních zájmů osoby, která je učinila.

**Kdo může stížnost podat**

* Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech. Na co si může klient stěžovat
* Klient si může stěžovat na:
  + pracovní postup pracoviště, orgánu sociálně-právní ochrany
  + na způsob nebo kvalitu poskytování informací orgánu sociálně-právní ochrany
  + chování zaměstnanců
  + na kvalitu prostředí

**Jak lze stížnost podat**

* Stížnosti se podávají v písemné podobě na podatelně městského úřadu, nebo ústně v případě, že je možné je vyřídit ihned. Pokud stížnost nelze ústně vyřídit ihned, bude sepsán protokol o jednání nebo úřední záznam a po té i ústní stížnost bude vyřízena písemně. Po označení stížnosti číslem jednacím, postupuje dále starostovi obce, který je k přijímání stížnosti oprávněn.
* Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížností odpovídají starosta obce nebo jím pověřený pracovník obecního úřadu.

**Lhůta pro vyřízení stížnosti**

* Do 30 dnů musí být vyřízeny všechny stížnosti.
* Jen ve výjimečných a v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit na 60 dnů.

**Způsob seznámení klienta s výsledkem vyřízení stížnosti**

* Klient je seznámen s výsledkem vyřízení stížnosti písemně.
* Pokud podá stížnost ústně, je seznámen s výsledkem řízené ústně.