Statutární město Ostrava
Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz
úřad městského obvodu

Pokyn

č. 10/2026

Vyřizování a podávání stížností

Účinnost od 1. 3. 2026

OSTRAVA!!!
MORAVSKÁ OSTRAVA
A PŘÍVOZ

Standard 13

Vyřizování a podávání stížností

13a
Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.

13b
Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

Vydal:

Mgr. Alena Antoszyková, vedoucí odboru sociálních věcí
s účinností od 1. 3. 2026
za vydavatele Alena Antoszyková, vedoucí odboru sociálních věcí _____

Tento dokument zrušuje:

Pokyn VO OSP č. 10/2023 ze dne 1. 4. 2023

Dokument vychází ze standardu:

č. 13, kritérium 13a) – 13b)

Zpracovatel:

Mgr. Barbora Boyko, vedoucí oddělní sociálně-právní ochrany dětí

Obsah: **str.**

Článek 1 Úvodní ustanovení _____ 5

Článek 1
Úvodní ustanovení

Podávání stížností

Pokud není občan s prací zaměstnanců oddělení sociálně-právní ochrany dětí spokojen, má možnost podat stížnost. Stížnost lze podat osobně - ústně do protokolu u pracovníka nebo v písemném vyhotovení na podatelně úřadu, lze ji také poslat poštou, faxem, mailem nebo datovou schránkou. Po prošetření stížnosti je stěžovateli zaslána písemná odpověď s uvedením způsobu vyřízení stížnosti. Každá stížnost je vyřízena bez zbytečných odkladů, nejdéle ve lhůtě do 60 dní od doručení stížnosti městskému obvodu.

Evidenci stížností doručených orgánům statutárního města Ostrava, městskému obvodu Moravská Ostrava a Přívoz a postup zaměstnanců zařazených do úřadu městského obvodu při vyřizování stížností upravuje příkaz tajemnice Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz.