

Postup podávání stížnosti

Jak si stěžovat na nesprávný postup úřadu nebo na nevhodné chování úředníka?

- Máte pocit, že se k Vám úředník chová nevhodně?
- Máte pocit, že úřad nesprávně postupuje při řešení Vašeho problému?

Máte možnost si stěžovat.

Kdy si stěžovat?

- Pokud se k Vám úředník nechová zdvořile, jedná s Vámi hrubě nebo arogantně, nevhodně Vás oslovuje, tyká Vám, okřikuje Vás, nebo se s Vámi odmítá bavit.
- Veřejná správa je služba veřejnosti, a podle toho by se úředníci měli chovat. Úředník je povinen se k Vám chovat zdvořile a vycházet Vám dle možností vstříc.
- Stěžovat si můžete, pokud nesouhlasíte s postupem úřadu a nemáte jinou možnost, jak uplatnit svá práva (například jako účastník správního řízení).
- V případě, že nestačí vyřešit Váš problém ústním vyříkáním, můžete se proti nevhodnému chování úředníka nebo nesprávnému postupu úřadu bránit podáním formální stížnosti¹.
- Pokud využijete tuto možnost, bude se Vašimi výhradami proti úředníkovi nebo úřadu někdo kvalifikovaně zabývat. Jestliže se zjistí pochybení ze strany úředníka nebo úřadu, bude případ prošetřen.

Jak podat stížnost?

- Stížnost můžete podat písemně nebo ústně, doporučujeme podat ji písemně.
- Při písemném podání stížnosti je potřeba uvést jméno, příjmení, datum narození, adresu pro doručení² a napsat důvod, proč si stěžujete.
- Do stížnosti je nutné přesně popsat, proč si stěžujete, včetně jmen osob, kterých se stížnost týká. Připojte případně důkazy, které Vaše tvrzení podpoří (například fotografie, listiny, vyjádření jiné osoby).
- Stížnost by měla obsahovat návrh toho, co požadujete. Stačí obecné vyjádření, že žádáte o sjednání nápravy. Můžete ale také navrhnout konkrétní opatření (například snížení platu úředníka, jeho propuštění atd.).
- Stížnost se podává u toho úřadu, proti jehož postupu si stěžujete, respektive na úřadě, kde pracuje úředník, na kterého si chcete stěžovat.

Stížnost je možno podat vedoucímu odboru sociálních služeb Mgr. Ivaně Nečekalové, vedoucímu oddělení SPOD Bc Sylvě Heulerové, případně tajemníkovi úřadu JUDr. Evě Kalouskové nebo starostovi

¹§ 175 správního řádu, zákon č. 500/2004 Sb.

² Povinné náležitosti podle § 37 ods. 2 správního řádu

obce Petru Hájkovi. Svou stížnost můžete vyjádřit také anonymně vložením písemných připomínek do Anonymní schránky stížností, která je připevněna u vchodu do budovy vedle vstupních dveří.

- Stížnost musí být vyřízena do 10 dnů ode dne jejího doručení. Tato lhůta může být prodloužena až na 30 dní, pokud se nepodařilo získat potřebné informace pro vyřízení stížnosti.
- Pokud nesouhlasíte s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na nadřízený orgán s žádostí o její přešetření. Nadřízeným orgánem Městského úřadu Ústí nad Orlicí je Krajský úřad Pardubického kraje, dále pak Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.