

**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ  
NA ZAMĚSTNANCE ORGÁNU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ MĚSTSKÉHO  
ÚŘADU HORNÍ SLAVKOV**

**Čl. 1**

**Podávání stížností**

1. Stížnost lze podat písemně nebo ústně u Městského úřadu Horní Slavkov, je-li vůči jeho zaměstnanci směřována.
2. Je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, je o ní sepsán úřední záznam.

**Čl. 2**

**Vyřizování stížností**

1. Pověřeným k vyřízení stížnosti je vždy zaměstnanec, nadřízený zaměstnanci, vůči němuž stížnost směřuje.
2. Zaměstnanec, pověřený vyřízením stížnosti, je povinen prošetřit skutečnosti uvedené ve stížnosti. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, případně další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.
3. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů od jejího doručení a lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady, potřebné pro vyřízení stížnosti. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn.
4. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je Městský úřad Horní Slavkov povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření nápravě; o výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu, stěžovatel o nich bude vyrozuměn.
5. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou u Městského úřadu Horní Slavkov podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat Krajský úřad Karlovarského kraje, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

**Čl. 3**

**Evidence stížností**

1. Došlé stížnosti jsou evidovány centrálně na oddělení kanceláře starosty a tajemníka v rozsahu: číslo jednací, datum podání stížnosti, označení stěžovatele, počet listů, věc stížnosti, komu byla stížnost přidělena k vyřízení a kdy, jak byla stížnost vyřízena – kdy byla odeslána odpověď na stížnost, komu, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná, nedůvodná a počet listů odpovědi.