

## PODÁNÍ STÍŽNOSTI

### Jakým způsobem můžete stížnost podat:



**Písemně** - formou vlastního dopisu, odeslaném poštou na adresu Magistrát města Liberec, náměstí Dr. E. Beneše 1/1, 460 59 Liberec, v němž vylíčíte podstatu svého problému.



**Elektronickou poštou:** e-mailem zaslaným na adresu: [posta@magistrat.liberec.cz](mailto:posta@magistrat.liberec.cz) s vylíčením podstaty problému. Podání musí být podepsáno zaručeným elektronickým podpisem.



**Datovou schránkou** - prostřednictvím informačního systému datových schránek provozovaného Českou poštou, s. p., ID datové schránky Magistrátu města Liberec je 7c6by6u. Datová zpráva může obsahovat vlastní dopis obsahující důležité informace o problému a přílohy. Maximální celková velikost datové zprávy včetně vložených dokumentů je 20 MB.



**Osobně doručit** do podatelny Magistrátu města Liberec, každý pracovní den, a to pondělí a středa od 8:00 do 17:00 hod., v úterý a čtvrtek od 8:00 do 16:00 hod., v pátek potom od 8:00 do 12:00 hod. Pracovnice podatelny Vám na Vaši žádost potvrdí převzetí.



**Osobně podat do protokolu** - v pracovní dny a v úřední době se můžete dostavit na Odbor sociálních péče, kde s Vámi odborný sociální pracovník podnět sepíše. Nejlépe je kontaktovat právníka odboru sociální péče (kancelář č. 3.32), který Vám podnět sepíše a také Vám vysvětlí další možný postup řešení problému. Nejlépe je přijít po předchozí telefonické dohodě v pondělí a středu: 8:00 - 11:30, 13:00 - 17:00, v úterý a čtvrtek: 8:00 - 11:30, 13:00 - 16:00 h.

- **NEZAPOMEŇTE** vždy uvést kontaktní údaje pro doručování korespondence (doručovací adresu, ID Vaší datové schránky). Může to urychlit vyřízení Vašeho podání. **Pokud si z nějakého důvodu nepřejete kontakt na Vás uvést, je to samozřejmě možné, takové podání bude považováno za anonymní.**

#### **Vyřízení stížností a opatření k nápravě:**

- Příjemce stížnosti je povinen věc prošetřit a do 60 dnů ode dne doručení stížnosti Vás písemně vyrozumět o vyřízení stížnosti, výsledku šetření stížnosti a o přijatých opatřeních k nápravě.
- Ve vyřízení stížnosti je uvedeno, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.
- Vyřízení stížnosti obsahuje i poučení o možnosti podat podnět k přešetření způsobu vyřízení stížnosti.

#### **Přešetření způsobu vyřízení stížností:**

- Máte-li za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, můžete požádat nadřízený správní orgán, aby stížnost přešetřil.
- Nadřízeným správním orgánem Magistrátu města Liberec je Krajský úřad Libereckého kraje.

#### **Jsi dítě a chceš podat na činnost OSPOD nějaký podnět, připomínku nebo stížnost?**

Podnět, připomínku či stížnost máš možnost podat ústně nebo písemně, a to přímo na odboru sociální péče Magistrátu města Liberec u vedoucí oddělení nebo u vedoucí odboru. Každý pracovník ti poradí, kde je najdeš.