

Vyřizování stížností

Všichni sociální pracovníci Městského úřadu Sokolov se snaží vykonávat svou práci v souladu se všemi právními předpisy a interními pravidly. Pokud přesto nejste spokojeni s jejich chováním, jednáním, přístupem či postupem, můžete podat stížnost.

Forma podání stížnosti:

- **písemně:** na adresu Městský úřad Sokolov, Rokycanova 1929, 356 01 Sokolov,
- **ústně:**
u vedoucí odboru sociálních věcí Bc. Jany Škornové, ulice Karla Hynka Máchy 1275, přízemí., č. kanceláře 114
- **elektronicky:** epodatelna@mu-sokolov.cz

Stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele, datum narození, adresu (pokud se nejedná o anonymní stížnost)
- datum a podpis stěžovatele
- předmět stížnosti – vylíčení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti

Další postup při vyřizování stížnosti:

Kompetentním útvarem pro vyřizování stížnosti je samostatné oddělení interního auditu MěÚ Sokolov. Prošetřování stížností se řídí vnitřní směrnici MěÚ Sokolov.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne jejího doručení. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů.

O způsobu vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně vyrozuměn. Toto vyrozumění obsahuje zjištěné skutečnosti, závěry a zhodnocení, zda se jedná o stížnost nedůvodnou, částečně důvodnou či důvodnou, případně obsahuje opatření k nápravě.

U ústní stížnosti, která byla vyřízena ihned při jejím podání, se písemné vyrozumění nevyhotovuje.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost Krajskému úřadu Karlovarského kraje, odboru sociálních věcí, Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary.