

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY STANDARD KVALITY Č. 13) VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

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

a) Plnění kritéria:

Základní informace k možnosti podat stížnost jsou shrnuty v letáku (*příloha č. 6e*) určeném veřejnosti – k dispozici na nástěnce orgánu sociálně-právní ochrany Městského úřadu Ostrov a na webových stránkách Města Ostrov. Vyřizování stížností probíhá dle „*Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností*“ ze dne 13. 4. 2015 (*příloha č. 12*), v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., Správní řád, v platném znění a dále zákonem č. 128/2000 Sb., O obcích v platném znění. Informace sdělují zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany také ústní formou.

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

a) Plnění kritéria:

Veřejnost je o možnosti podat stížnost informována prostřednictvím publikovaného letáku (*viz standard 13a*) a rovněž případně ústním sdělením.