

STANDARD č. 13

Vyřizování a podávání stížností

Cíl:

Informovanost klientů orgánů sociálně-právní ochrany o možnosti vyjádřit nesouhlas s jeho postupem mimo opravné prostředky upravené správním řádem

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

Pro podávání, zpracovávání a evidenci stížností je zpracována vnitřní směrnice VS 09.1. Směrnice k přijímání a vyřizování stížností, petic, návrhů, připomínek a podnětů občanů. OSPOD má ke stížnostem zpracován interní postup (*příloha S 13 -1*).

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

- Všichni pracovníci OSPOD informují klienty (rodiče a děti) o možnostech a způsobech, jak podat stížnost.
- Informace (zjednodušená verze postupu při podání stížnosti) jsou dostupné také na nástěnce umístěné na chodbě pracoviště a také na webových stránkách odboru sociálních věcí.

Zpracovatel:	oddělení péče o rodinu a dítě, oddělení sociální prevence a pomoci odboru SV
Účinnost od:	01.01.2015
Počet stran:	1
Počet příloh:	1
Revize:	04.01.2021
Elektronická podoba předpisu je uložena na:	Internetové stránky Města Sokolov - www.sokolov.cz
Za odbor schválil:	vedoucí odboru
Obdrží:	všichni zaměstnanci oddělení SPOD