

Standard č. 13: Vyřizování a podávání stížností

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

V záležitostech stížností se postupuje v souladu s *Pravidly pro přijímání a vyřizování petic a stížností* schválenými Radou města Hlinska usnesením č. 12/2008/8 ze dne 6. února 2008, účinnými od 7. 2. 2008.

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

V návaznosti na standard 13a) každý pracovník OSPOD zná nastavená pravidla při řešení stížností a klienta informuje o možnosti podat stížnost osobně při jednání, telefonicky či písemně.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou ve formě *Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností* zveřejněny na webových stránkách MÚ Hlinsko www.hlinsko.cz/mestsky-urad/pravni-predpisy/ostatni-predpisy.

Nadto má OSPOD zpracovány dokumenty obsahující informace ohledně jakých situací, jakou formy a komu může být stížnost podána. Tyto informace jsou zpracovány zvláště pro dospělé klienty OSPOD a zvláště pro klienty z řad nezletilých dětí. Informace jsou vyvěšeny na nástěnkách na pracovišti OSPOD.

Související dokumenty:

- Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností