

<b>Název standardu</b>	<b>Vyřizování a podávání stížností</b>		
<b>Kritérium standardu</b>	<p>13a Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.</p> <p>13b Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.</p>		
<b>Závazné pro:</b>	Pracovníky úřadu městyse poskytující SPO		
<b>Vypracoval:</b>	Mgr. Vladimíra Jůzová		
<b>Schválil:</b>	Zdeněk Ryšavý		
<b>Datum a podpis:</b>			
<b>Platnost kritéria od:</b>	1. 1. 2015		
<b>Datum revize:</b>			

Každá osoba zodpovědná za výchovu dítěte i dítě samé má právo podat stížnost, připomínku nebo podnět na způsob práce a její kvalitu, na chování zaměstnance úřadu městyse při výkonu SPO, aniž by tímto podáním byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Pravidla a postup pro vyřizování a evidenci stížností se řídí ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Stížnosti, podněty a připomínky jsou chápány jako důležité poselství o spokojenosti klientů. Mohou být podány pouze písemnou nebo elektronickou formou. Telefonické nebo ústní podání je možné jen výjimečně v případě nebezpečí z prodlení a do 3 dnů musí být doložena stěžovatelem v písemné nebo elektronické podobě.

O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se činí písemný záznam. Stěžovatel je o vyřízení stížnosti vyzooměn písemnou formou a to nejpozději ve lhůtě do 30 dnů. U anonymní stížnosti je výsledek šetření stížnosti vyvěšen na úřední desce.

Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné si dále stěžovat na:

- Městském úřadu, odbor sociálních věcí, Masarykovo náměstí 116/6, Třebíč
- Krajském úřadu Kraje Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava
- Kanceláři Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Archivace podaných stížností, zápisů o šetření, přijatých následných opatřeních a vyřízení stížností je v souladu s vnitřními směrnici spisového a skartačního řádů OÚ Okříšky.