

Název standardu:	_Standard 13: Vyřizování a podávání stížností
Kritérium standardu:	<u>Kritérium 13b</u>: Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.
Závazné pro:	Pracovníky OSPOD OSVZ MěÚ Polička
Vypracoval:	Bc. Kateřina Stodolová
Schválil:	Bc. Martina Černíková – vedoucí OSVZ
Datum a podpis:	1. 5. 2022
Poslední revize dne:	
Revizi provedl a podpis:	

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

Kritérium popisuje, jakým způsobem jsou klienti ohledně podání stížnosti srozumitelně informováni.

_Cíle kritéria: OSPOD MěÚ Polička informuje klienty o možnosti podat stížnost. Pracoviště má zpracovanou zjednodušenou formu, jak stížnost podat.

Srozumitelnost pro všechny klienty

Zjednodušená forma pravidel pro podávání a vyřizování stížností (příloha 13.1) je psaná způsobem srozumitelným rodičům, dětem a dalším osobám, neobsahuje složité odkazy na právní předpisy, je stručná, obsahuje výčet kroků k podání stížnosti, kontakty na konkrétní osoby atd. Stejně tak i grafická podoba stížnosti pro děti (příloha 13.2). Postup pro podávání, vyřizování a evidenci stížností je dostupný klientům a veřejnosti.

Pravidla jsou umístěna:

- u vchodu do budovy OSVZ MěÚ Polička na informační tabuli OSPOD,
- na webových stránkách MěÚ Polička,
- na webových stránkách OSPOD MěÚ Polička.

Takto zpracovaný postup pro podávání, vyřizování a evidenci stížností může být také předáván vytištěný klientům, pokud o něj požádají.

Evidenční list změn obsahu kritéria OSPOD MěÚ Polička
_ Kritérium 13b

Číslo Změny:	Předmět změny:	Změnu provedl:	Změna platná od:	Schválil	
				Jméno:	Podpis:
1.	Kritérium přepracováno	Bc. Kateřina Stodolová	1. 5. 2022	Bc. Martina Černíková	
2.					
3.					