**S T A N D A R D 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.

13b

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

⇩

**Nezpracován samostatný dokument** – realizováno zveřejněním postupu při podávání stížností ve stručné a srozumitelné podobě s odkazem na vnitřní předpis úřadu.

**Podávání stížností**

Pokud není občan s prací zaměstnanců oddělení sociálně-právní ochrany dětí spokojen, má možnost podat stížnost. Stížnost lze podat osobně - ústně do protokolu u pracovníka nebo   
v písemném vyhotovení na podatelně úřadu, lze ji také poslat poštou, faxem, mailem nebo datovou schránkou. Po prošetření stížnosti je stěžovateli zaslána písemná odpověď   
s uvedením způsobu vyřízení stížnosti. Každá stížnost je vyřízena bez zbytečných odkladů, nejdéle ve lhůtě do 60 dní od doručení stížnosti městskému obvodu.

Evidenci stížností doručených orgánům statutárního města Ostrava, městskému obvodu Moravská Ostrava a Přívoz a postup zaměstnanců zařazených do úřadu městského obvodu při vyřizování stížností upravuje příkaz tajemnice Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava   
a Přívoz PRI 2014 – 01.