

Název standardu	<b>11. Podávání a vyřizování stížností</b>
Kritérium standardu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociální práce na obci je výkonem přenesené působnosti státu a vztahuje se na ni v souvislosti s podáváním a vyřizováním stížností Směrnice města Police nad Metují č. 6/2007 „Pravidla pro vyřizování stížností a petic.“ Stížnost lze podat písemně (dopis, přípis, e-mail, fax) nebo ústně. Prověřeno je i anonymní podání. Veškeré stížnosti eviduje tajemník úřadu. K vyřízení je oprávněný tajemník nebo vedoucí odboru, pokud se stížnost týká jeho podřízeného pracovníka. Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 60 dnů. O způsobu vyřízení stížnosti je učiněn zápis. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom byl vyrozuměn.</li> <li>• V případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na nadřízený orgán, jímž je Krajský úřad Královéhradeckého kraje nebo na Ministerstvo práce a sociálních věcí nebo na kancelář Veřejného ochránce práv (ombudsmana).</li> <li>• Sociální pracovník klienta vhodnou formou informuje o možnosti a způsobu podávání stížností (pochval).</li> </ul>
Závazné pro:	sociální pracovníky Městského úřadu v Polici nad Metují
Vypracoval:	Mgr. Olga Landová
Schválil:	Ing. Pavel Pohner
Datum a podpis:	
Platnost kritéria od:	1.1.2022