kRAJSKÝ ÚŘAD kARLOVARSKÉHO KRAJE, ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY KÚ KK

STANDARD KVALITY Č. 13) vYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

|  |  |
| --- | --- |
| **Zpracovatel:** | **oddělení sociálně-právní ochrany dětí odboru sociálních věcí KÚKK** |
| **Účinnost od:** | **1.1.2015** |
| **Počet stran:** | **1** |
| **Počet příloh:** | **1** |
| **Revize:** | **1.9.2023** |
| **Elektronická podoba předpisu je uložena na:** | **www. kr-karlovarsky.cz** |
| **Za odbor schválil:** | **Bc. Petra Maněnová, vedoucí odboru sociálních věcí KÚKK** |

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

Pravidla a postup pro vyřizování stížností v přeneseném výkonu státní správy jsou dána ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. V rámci KÚKK, odboru sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále jen oddělení) se postupuje při vyřizování stížností na správní řízení dle Směrnice ředitelky č. SE 09/2017.

Směrnice je dostupná v elektronické podobě na intranetu KÚKK [Vnitřní předpisy (sharepoint.com)](https://krajkv.sharepoint.com/sites/predpisy/SitePages/vnitrni-predpisy.aspx) a ve fyzické podobě v příloze k těmto metodickým materiálům ke standardům kvality sociálně-právní ochrany KÚKK, které jsou dostupné v kancelářích zaměstnanců oddělení.

Technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady Evropské Unie, s cílem zajištění jednotného postupu při ochraně osobních údajů v podmínkách Krajského úřadu Karlovarského kraje je upraveno ve Směrnici ředitelky krajského úřadu č. SE 04/2018 Zpracování a ochrana osobních údajů.

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

Příloha č. 1 k standardu č. 13b je dostupná veřejnosti na chodbě budovy C KÚKK, kde sídlí oddělení, u zaměstnanců oddělení a na webových stránkách kraje: [Standardy kvality sociálně-právní ochrany KÚKK | KV Kraj (kr-karlovarsky.cz)](https://www.kr-karlovarsky.cz/temata/socialni-oblast/socialne-pravni-ochrana-deti/standardy-kvality-socialne-pravni-ochrany-kukk)