KRAJSKÝ ÚŘAD KARLOVARSKÉHO KRAJE
ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY
STANDARD KVALITY Č. 13) VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Zpracovatel:	**oddělení sociálně-právní ochrany dětí odboru sociálních věcí**
Účinnost od:	**1. 1. 2015**
Počet stran:	**1**
Počet příloh:	**1**
Revize:	**1. 9. 2026**
Elektronická podoba předpisu je uložena na:	**www. kr-karlovarsky.cz**
Za odbor schválil:	**Bc. Petra Maněnová, vedoucí odboru sociálních věcí**

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 Krajského úřadu Karlovarského kraje (dále také „Krajský úřad“), odboru sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále také „oddělení“) se postupuje při vyřizování stížností na správní řízení dle Předpisu ředitelky č. P 05/2024, Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnětů a žádostí**.**

Směrnice je dostupná v elektronické podobě na stránkách intranetu Krajského úřadu.

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 ke standardu č. 13b obsahující postup podání stížnosti, je dostupná na webových stránkách Krajského úřadu.