1. **Identifikační číslo**

SIT\_AUD\_01

1. **Kód**

AUD\_01

1. **Pojmenování (název) životní situace**

Stížnost

1. **Základní informace k životní situaci**

Stížností je ústní nebo písemné podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města ve věci:

1. ochrany subjektivních práv a chráněných zájmů,
2. nedostatků v činnosti orgánů města a organizací, jejichž zřizovatelem je město.
3. **Kdo je oprávněn v této věci jednat (podat žádost apod.)**

Fyzická nebo právnická osoba.

1. **Jaké jsou podmínky a postup pro řešení životní situace**

Stížnost může být podána ústně, písemně nebo v elektronické podobě prostřednictvím   
e-mailu, e-podatelny či datové schránky. Podacím místem pro písemné stížnosti je podatelna městského úřadu. Písemná stížnost musí být čitelná, srozumitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká a co navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti své jméno, příjmení, místo trvalého pobyt, popřípadě jinou adresu pro doručování a podpis. Právnická osoba uvede ve stížnosti svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování.

1. **Jakým způsobem zahájit řešení životní situace**

Podáním stížnosti – písemně (papírová nebo elektronická forma) nebo osobní návštěvou. V případě telefonické stížnosti, nelze-li ji vyřídit ihned, bude stěžovatel vyzván k podání písemné stížnosti nebo k osobnímu projednávání. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepořizuje. Anonymní stížnost se eviduje, dále se však neprošetřuje. V případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti městského úřadu nebo organizace zřizované městem, může vedoucí oddělení interního auditu rozhodnout o jejím prošetření.

1. **Na které instituci situaci řešit**

Městský úřad Kutná Hora, Havlíčkovo nám. 552, 284 01 Kutná Hora.

1. **Kde, s kým a kdy životní situaci řešit**

Ústní stížnost má povinnost přijmout každý zaměstnanec Městského úřadu Kutná Hora. Nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání, sepíše úředník se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti a předá jí k zaevidování na oddělení interního auditu, které následně rozhodně, jakým způsobem a kdo bude stížnost vyřizovat. Podacím místem pro písemné stížnosti je podatelna Městského úřadu Kutná Hora, Havlíčkovo nám. 552 (Vlašský dvůr), 284 01 Kutná Hora.

1. **Jaké doklady je nutné mít sebou**

Při ústním podání občanský průkaz.

1. **Jaké jsou potřebné formuláře a kde jsou k dispozici**

Nejsou specifikovány.

1. **Jaké jsou poplatky a jak je lze uhradit**

Bez poplatku.

1. **Jaké jsou lhůty pro vyřízení**

Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 60 dnů ode dne bezvadného podání. V případech, kdy je podavatel vyrozuměn o potřebě odstranit nedostatky podání, začíná tato lhůta běžet až dnem následujícím po jejich odstranění. U stížnosti vyřizované volenými orgány města lze lhůtu k vyřízení překročit z důvodu potřeby projednání stížnosti na jednání zastupitelstva města.

1. **Kteří jsou další účastníci (dotčení) řešení životní situace**

Jednotlivé odbory či oddělení městského úřadu Kutná Hora, věcně a místně příslušné orgány státní správy, které jsou kompetentní k vyřízení stížnosti či k poskytnutí odborných stanovisek k dané záležitosti. Dále pak fyzické či právnické osoby, proti kterým stížnost směřuje.

1. **Jaké další činnosti jsou po žadateli požadováni**

Žádné.

1. **Elektronická služba, kterou lze využít**

[podatelna@kutnahora.cz](mailto:podatelna@kutnahora.cz)

1. **Podle kterého právního předpisu se postupuje**

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění. Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

1. **Jaké jsou související předpisy**

Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností schválená usnesením Rady města Kutné Hory č. 989/2012 ze dne 12.12.2012 s účinností od 1.1.2013.

1. **Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují**

Opravné prostředky nelze uplatnit. Lze podat opakovanou stížnost. Pokud je tato opakovaná stížnost podána, posuzuje se, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku se podává stěžovateli zpráva. Neobsahuje-li tato opakovaná stížnost ve věci nové skutečnosti, vyřizující útvar stěžovatele vyrozumí, že jeho podání bylo doručeno městu a protože se jedná o opakované podání, které neobsahuje žádné nové skutečnosti, než jeho původní podání, nebude již opětovně šetřeno. Obsahuje-li stížnost nové skutečnosti, bude stížnost opětovně prošetřena. V případě stížnosti dle zákona č. 500/2001 Sb., správní řád, může stěžovatel požádat nadřízený správní orgán o prošetření způsobu vyřízení stížnosti.

1. **Jaké sankce mohou být uplatněny v případě nedodržení povinností**

Sankce se neukládají. Na základě výsledku šetření jsou přijata příslušná opatření.

1. **Nejčastější dotazy**

Nejsou specifikovány.

1. **Další informace**

**-**

1. **Informace o popisované postupu (o řešení životní situace) je možné získat také z jiných zdrojů nebo v jiné formě**

**-**

1. **Související životní situace a návody, jak je řešit**

Petice. Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

1. **Za správnost popisu odpovídá útvar**

Oddělení interního auditu.

1. **Kontaktní osoba**

Ing. František Tvrdík – vedoucí oddělení interního auditu.

1. **Popis je zpracován podle právního stavu ke dni**

1.1.2016

1. **Popis byl naposledy aktualizován**

31.12.2015

1. **Datum konce platnost popisu**

Nestanoveno.

1. **Případná upřesnění a poznámky k řešení životní situace**

**-**