

1. **Identifikační číslo: 1**
2. **Kód: VV**
3. **Pojmenování (název) životní situace:**
Popis postupu ke stížnostem
4. **Základní informace k životní situaci:**
Stížnost je písemně nebo ústní podání, jímž se občané obrací na orgány města, tj. zastupitelstvo města, radu města, starostu, městský úřad, ve věci ochrany jejich zájmů nebo kterým upozorňují na nedostatky a závady, a jejichž řešení spadá do působnosti těchto orgánů.
5. **Kdo je oprávněn v této věci jednat (podat žádost apod.):**
Stěžovatelem je fyzická nebo právnická osoba nebo skupina osob, která stížnost podává.
6. **Jaké jsou podmínky a postup při řešení životní situace:**
Stěžovatel písemně, v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem nebo ústně do protokolu podá stížnost.
7. **Jakým způsobem zahájit řešení životní situace:**
Stěžovatel podá písemnou stížnost na podatelně městského úřadu v kanceláři č. 5 nebo ji zašle poštou. Elektronicky zaslou stížnost, opatřenou zaručeným elektronickým podpisem, stěžovatel zasílá na adresu – podatelna@mesto-studenka.cz. Pokud příjemce stížnosti ústní stížnost nevyřídí ihned, sepíše se stěžovatelem protokol.
8. **Na které instituci životní situaci řešit:**
Věcně a místně příslušné stížnosti řeší příslušný orgán města. Centrální evidenci stížností vede odbor vnitřních věcí.
9. **Kde, s kým a kdy můžete životní situaci řešit:**
Stížnost lze podat každý pracovní den v pracovní době městského úřadu písemně na podatelně v kanceláři č. 5 nebo ústně do protokolu na příslušném odboru nebo kdykoliv elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem. Podaná stížnost by měla být co nejkonkrétnější a měla by obsahovat základní formální náležitosti - kdo ji podává a které věci se týká, adresu stěžovatele nebo adresu pro doručování. Je-li stížnost zaslána bez zaručeného elektronického podpisu nebo faxem, bude stěžovatel vyzván, aby údaje ve lhůtě do 5 dnů doplnil.
10. **Jaké doklady je nutné mít s sebou:**
Žádné.
11. **Jaké jsou potřebné formuláře a kde jsou k dispozici:**
Žádné.
12. **Jaké jsou poplatky a jak je lze uhradit:**
Žádné.
13. **Jaké jsou lhůty pro vyřízení:**
Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů, nejpozději do 60 dnů, ve výjimečných případech může být lhůta prodloužena.

14. **Kteří jsou další účastníci (dotčení) řešení životní situace:**
Žádní.
15. **Jaké další činnosti jsou po žadateli požadovány:**
Žádné.
16. **Elektronická služba, kterou lze využít:**
Elektronicky lze podat stížnost na adrese: podatelna@mesto-studenka.cz. Tuto službu lze využít pouze v případě připojení zaručeného elektronického podpisu.
17. **Podle kterého právního předpisu se postupuje:**
Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.
18. **Jaké jsou související předpisy:**
[Směrnice č. SM/26/2008/VV, Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.](#)
19. **Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují:**
Opětovné podání stížnosti s uvedením nových skutečností, které mohou ovlivnit řešení stížnosti. U stížností podaných dle ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, je možno požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení stížnosti.
20. **Jaké sankce mohou být uplatněny v případě nedodržení povinnosti:**
Žádné.
21. **Nejčastější dotazy:**
Otázka - musí být stížnost zaslaná elektronickou poštou podepsána zaručeným elektronickým podpisem?
Odpověď - ano, stížnost podaná podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, musí být podepsána zaručeným elektronickým podpisem. Současně je nutné uvést poskytovatele certifikačních služeb, který certifikát vydal a vede jeho evidenci.
22. **Další informace:**

23. **Informace o popisovaném postupu (o řešení životní situace) je možné získat z jiných zdrojů nebo v jiné formě:**

24. **Související životní situace a návody, jak je řešit:**

25. **Za správnost popisu odpovídá útvar:**
Městský úřad Studénka, odbor vnitřních věcí.
26. **Kontaktní osoba:**
Bc. Dagmar Auxtová, vedoucí odboru vnitřních věcí.
27. **Popis je zpracování podle právního stavu ke dni:**
1.11.2008
28. **Popis byl naposledy aktualizován:**

31. 3. 2009

29 Datum konce platnosti popisu:
Nestanoveno.

30. Případná upřesnění a poznámky k řešení životní situace:
