1. **Identifikační číslo:1**

2 . **Kód: VV**

3. Pojmenování (název) životní situace Stížnost

4. Základní informace k životní situaci

Stížnost může podat každý, kdo se cítí poškozen na svých právech či oprávněných zájmech. Stížnost může podat fyzická nebo právnická osoba. Stížnosti dle § 175 může podat pouze dotčená osoba. Stížnost podle § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím může podat pouze žadatel o informaci ve smyslu tohoto zákona. Fyzické osoby, právnické osoby nebo skupiny osob se mohou obracet na orgány města Studénka ve věci ochrany svých zájmů a upozorňovat tak na nedostatky či závady, jejichž řešení spadá do působnosti orgánů města. Jako stížnosti se nebudou posuzovat podání, která jsou svým obsahem:

- podnětem k zahájení správního řízení,
- vyjádřením v rámci probíhajícího správního řízení,
- opravným prostředkem,
- podnětem k opatření proti nečinnosti,
- jiným procesním úkonem v rámci probíhajícího správního řízení.

V případě těchto podnětů se bude postupovat podle správního řádu.

Stížnosti lze dělit na:

1. Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu orgánů města Studénka, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy a neposkytuje-li správní řád (zák. č. 500/2004 Sb.) jiný prostředek ochrany (stížnosti dle § 175 správního řádu).
2. Stížnosti na postup při vyřizování žádosti o informace (stížnosti dle § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím).
3. Ostatní stížnosti.

5. Kdo je oprávněn v této věci jednat (podat žádost apod.)

Fyzická nebo právnická osoba, v případě stížnosti dle § 175 správního řádu dotčená osoba, v případě stížnosti dle § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím žadatel o informaci.

6. Jaké jsou podmínky a postup pro řešení životní situace

Stížnost lze podat písemně, v elektronické podobě (i bez uznávaného el. podpisu) nebo ústně. O ústně podané stížnosti je příjemce stížnosti povinen se stěžovatelem pořídit záznam. Stížnost podaná telefonicky se vyřizuje podle povahy věci buď vysvětlením, nebo se stěžovatel poučí, aby stížnost podal písemně nebo ústně do záznamu. Za anonymní se považuje stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, resp. obchodní jméno /název/ a sídlo, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou falešné. O tom, zda se anonymní stížnost bude vyřizovat, rozhodne podle závažnosti jejího obsahu, zejména nasvědčuje-li vše, že došlo k porušení zákona, starosta nebo tajemník. Opakovaná stížnost (stížnost podaná stejným stěžovatelem v téže záležitosti, která neobsahuje nové skutečnosti) bude bez dalšího prošetření odložena.

7. Jakým způsobem můžete zahájit řešení životní situace

Podáním stížnosti.

8. Na které instituci životní situaci řešit

Orgány města Studénka řeší stížnosti, které náleží do jejich působnosti. Stížnosti, pro jejichž řešení jsou orgány města věcně nebo místně nepříslušné, budou postoupeny příslušnému orgánu a stěžovatel o tom bude vyrozuměn. Stížnost dle § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím se postupuje ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy stížnost došla, k řešení nadřízenému orgánu (krajský úřad), pokud v této lhůtě stížnosti orgán města sám zcela nevyhoví způsobem stanoveným v zákoně o svobodném přístupu k informacím.

Místem pro podání stížnosti je podatelna MěÚ. Písemnou stížnost lze podat i na odboru vnitřních věcí, kancelář č. 69. Stížnost lze podat rovněž na podacích místech jednotlivých odborů MěÚ (případně vedoucím odborů), pokud je stížnost v jejich kompetenci. Ústní stížnosti přijímají ve věci kompetentní zaměstnanci.

9. Kde, s kým a kdy životní situaci řešit

Viz bod 8.

10. Jaké doklady je nutné mít s sebou

Doklady související se stížnosti, které pomohou při šetření stížnosti.

11. Jaké jsou potřebné formuláře a kde jsou k dispozici

Formulář není stanoven. Pokud stěžovatel nesepíše stížnost písemně volnou formou a podá ji ústně, bude s ním sepsán záznam o stížnosti.

12. Jaké jsou poplatky a jak je lze uhradit

Poplatky nejsou stanoveny.

13. Jaké jsou lhůty pro vyřízení

Stížnosti se vyřizují bez průtahů a tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady. Pro vyřízení stížností se stanoví tyto lhůty:

- Do 15 kalendářních dnů u stížností, které není třeba prošetřovat na místě nebo na základě vyjádření či na základě spisového materiálu.
- Do 30 kalendářních dnů v ostatních případech s výjimkou stížností dle § 175, kde je stanovena zákonná lhůta 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení.
- Do 60 kalendářních dnů, spadá-li stížnost do kompetence rady města.
- Do 90 dnů, spadá-li stížnost do kompetence zastupitelstva města.

Tyto lhůty lze překročit pouze ve výjimečných případech. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty pro vyřízení vyrozuměn.

14. Kteří jsou další účastníci (dotčení) řešení životní situace

Žádní.

15. Jaké další činnosti jsou po žadateli požadovány

Po stěžovateli je požadována součinnost, je-li potřebná k prošetření stížnosti. Pokud stěžovatel nespolupracuje a klade faktické překážky takového rázu, že stížnost nemůže být řádně vyřízena, bude prošetřování stížnosti zastaveno. Stěžovatel musí být předem na možnost zastavení prošetřování stížnosti upozorněn.

16. Elektronická služba, kterou lze využít

—

17. Podle kterého právního předpisu se postupuje

Orgány města postupují podle radou města schválené směrnice č. SM/03/2026/VV Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic, u stížností dle § 175 správního řádu, u stížností dle § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím.

18. Jaké jsou související předpisy

- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád (u stížností dle § 175 tohoto zákona)
- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (u stížností dle § 16a tohoto zákona)

19. Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují

U stížností dle § 175 správního řádu, má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně prošetřena, může požádat nadřízený správní orgán (krajský úřad), aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti.

Jiné opravné prostředky nejsou stanoveny. Stěžovatel se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti může domáhat jejího opakovaného prošetření, stížnost však musí obsahovat nové skutečnosti, jinak její prošetřování bude zastaveno.

O stížnosti podle § 16a zákona o svobodném přístupu k informacím, která se podává písemně nebo ústně u povinného subjektu, rozhoduje nadřízený orgán.

20. Jaké sankce mohou být uplatněny v případě nedodržení povinností

Sankce nejsou stanoveny.

21. Nejčastější dotazy

Otázka: Musí být stížnost zaslaná elektronickou poštou podepsána uznávaným elektronickým podpisem?
Odpověď: Ano, stížnost podaná podle §175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších změn a předpisů, musí být podepsána uznávaným elektronickým podpisem.

22. Další informace

—

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

—

24. Související životní situace a návody, jak je řešit

—

25. Za správnost návodu odpovídá útvar

Městský úřad Studénka, odbor vnitřních věcí

26. Kontaktní osoba

Mgr. Hana Kalusová

27. Popis je zpracován podle právního stavu ke dni

27.04.2026

28. Popis byl naposledy aktualizován

27.04.2026

29. Datum konce platnosti popisu

Není stanoven.

30. Případná upřesnění a poznámky k řešení životní situace

—