

1. Identifikační číslo

SIT_AUD_01

2. Kód

AUD_01

3. Pojmenování (název) životní situace

Stížnost

4. Základní informace k životní situaci

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

- a) ochrany subjektivních práv a chráněných zájmů,
- b) nedostatků v činnosti orgánů města a organizací, jejichž zřizovatelem je město.

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

Fyzická nebo právnická osoba.

6. Jaké jsou podmínky a postup pro řešení životní situace

Stížnost může být podána ústně, písemně nebo v elektronické podobě prostřednictvím e-mailu, e-podatelný 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.

7. 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.

8. Na které instituci situaci řešit

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

9. 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 rozhodne, 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.

10. Jaké doklady je nutné mít sebou

Při ústním podání občanský průkaz.

11. Jaké jsou potřebné formuláře a kde jsou k dispozici

Nejsou specifikovány.

12. Jaké jsou poplatky a jak je lze uhradit

Bez poplatku.

13. 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.

14. 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.

15. Jaké další činnosti jsou po žadateli požadovány

Žádné.

16. Elektronická služba, kterou lze využít

podatelna@kutnahora.cz

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. Jaké sankce mohou být uplatněny v případě nedodržení povinností

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

21. Nejčastější dotazy

Nejsou specifikovány.

22. Další informace

-

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

-

24. Související životní situace a návody, jak je řešit

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

25. Za správnost popisu odpovídá útvar

Oddělení interního auditu.

26. Kontaktní osoba

Ing. František Tvrdík – vedoucí oddělení interního auditu.

27. Popis je zpracován podle právního stavu ke dni

1.1.2016

28. Popis byl naposledy aktualizován

31.12.2015

29. Datum konce platnosti popisu

Nestanoveno.

30. Případná upřesnění a poznámky k řešení životní situace

-