

1. **Pojmenování (název) životní situace**
Stížnosti
2. **Základní informace k životní situaci**
Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města ve věci ochrany svých zájmů, kterým upozorňuje na nedostatky či závady v činnosti orgánů obce a organizací, jejichž zřizovatelem je obec, nebo kterým poukazuje na nevhodné chování úředních osob či proti postupu správního orgánu. Podání, z jehož skutečného obsahu vyplývá, že je jiným právním úkonem podaným ve smyslu správního řádu, není stížností.
3. **Kdo je oprávněn v této věci jednat (podat žádost apod.)**
Fyzická osoba, která dosáhla věku 18 let. Právnická osoba.
4. **Jaké jsou podmínky a postup pro řešení životní situace**
Náležitosti stížnosti jsou upraveny správním řádem a Pravidly pro přijímání a vyřizování petic a stížností, které vydala Rada města Kolína. Stížnost musí být:
 - čitelná, srozumitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká a co navrhuje.Aby stížnost mohla být vyřízena řádně a rychle, je třeba v ní uvést:
 - jméno, příjmení,
 - datum narození,
 - místo trvalého pobytu stěžovatele popřípadě jinou adresu pro doručování, je-li stěžovatelem fyzická osoba a
 - telefonické spojení.Právnická osoba uvede:
 - svůj název nebo obchodní firmu,
 - identifikační číslo nebo obdobný údaj,
 - adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování a
 - telefonické spojení.Stížnost musí obsahovat:
 - označení orgánu, jemuž je určena a
 - podpis osoby, která ji podává.
5. **Jakým způsobem můžete zahájit řešení životní situace**
Stížnosti lze podat písemně i ústně. Písemné stížnosti se podávají prostřednictvím pošty nebo osobně nejlépe prostřednictvím podatelny obecního úřadu v její budově. Při osobním podání podatelna na požádání převzetí písemnosti potvrdí. O ústní stížnosti, nelze-li ji vyřídit hned při jejím podání, sepíše zaměstnanec obecního úřadu se stěžovatelem písemný záznam. Stížnost je možné zaslat v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. Stížnost je možné zaslat také faxem nebo v elektronické podobě bez zaručeného elektronického podpisu (e-mailem), takové podání ale musí být do pěti dnů potvrzeno písemně, ústně do záznamu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. V případě nepotvrzení bude stížnost pokládána za anonymní.
6. **Na které instituci životní situaci řešit**
Městský úřad Kolín
7. **Kde, s kým a kdy životní situaci řešit**
Stížnosti se při přijetí evidují v sekretariátu obecního úřadu, vyřizují je organizační složky dle věcné příslušnosti.
8. **Jaké doklady je nutné mít s sebou**
Nejsou požadovány.
9. **Jaké jsou potřebné formuláře a kde jsou k dispozici**
Nejsou stanoveny.
10. **Jaké jsou poplatky a jak je lze uhradit**
Bez poplatku.
11. **Jaké jsou lhůty pro vyřízení**
Lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 dní.
12. **Elektronická služba, kterou lze využít**
ouratbor@c-box.cz
13. **Podle kterého právního předpisu se postupuje**
Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, § 16 odst.2 písm.g), odst. 3, § 17,
Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád - § 175,
Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím - § 16a.
14. **Jaké jsou související předpisy**
Listina základních práv a svobod, uvozená ústavním zákonem č. 23/1991 Sb.,

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností vydaná Radou města Kolína.

15. Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují

Lze podat opakovanou stížnost, pokud obsahuje nové skutečnosti.

Lze podat stížnost na špatné vyřízení stížnosti, která se adresuje nadřízenému zaměstnanci vyřizujícího původní stížnost.

U stížností dle § 175 správního řádu lze požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení stížnosti.

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

Internet – [Portál veřejné správy](#)