

**Poučení o postupu při podání stížnosti ve smyslu Vnitřního předpisu č.1/2002 v platném znění****Stížnost může být podána**

- písemně
- ústně
- v elektronické podobě prostřednictvím e-podatelný či datové schránky

**Písemná stížnost:**

Musí být čitelná, srozumitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká a co navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti jméno, příjmení, datum narození, podpis a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování.

Stížnost zasláná faxem nebo v elektronické podobě bez elektronického podpisu musí mít náležitosti písemné stížnosti a do 5 dnů od podání musí být stěžovatelem potvrzena písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem.

**Ústní stížnost:**

Má povinnost přijmout každý úředník městského úřadu. Nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání, sepíše úředník se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti. V případě telefonických stížností, nelze-li je vyřídit ihned, vyzve úředník, který telefonický hovor přijal, k podání písemné stížnosti nebo k osobnímu projednání.

**Lhůta pro vyřízení stížnosti:**

Je 60 dnů ode dne doručení podání městu, tj. v případě, kdy je stěžovatel vyrozuměn, o potřebě odstranit nedostatky podání, běží lhůta až dnem následujícím po jejich odstranění.

**Stížnost adresované městskému úřadu**

- na řadové zaměstnance vyřizuje vedoucí odboru,
- na vedoucí odboru vyřizuje tajemník městského úřadu.

**Vyřízení stížnosti:**

Se provádí hospodárně a bez průtahů ve všech bodech stížnosti. Za správnost, úplnost a včasnost vyřízení stížnosti je odpovědný vedoucí odboru.

Stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti které směřuje, ani osobě, která je této osobě podřízená.

Ten, kdo stížnost vyřizuje, je povinen s jejím obsahem seznámit osobu, proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje k vyřízení stížnosti nezbytné.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí je povinen posoudit obsah stížnosti a ve lhůtě pro vyřízení písemně odpovědět tomu, kdo stížnost podal.

Pokud bude v průběhu vyřizování zjištěno, že o skutečnostech uvedených ve stížnosti probíhá trestní, občanskoprávní, správní řízení nebo daňové řízení, bude vyřizování stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost neprodleně sdělena.