

Organizační směrnice č. 9/18

Evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Úvod

Směrnice určuje pravidla pro evidenci a vyřizování stížností, oznámení a podnětů, která souvisejí s výkonem činnosti správy družstva a s družstvem obecně.

1. Základní pojmy

- 1.1 **Podání** je písemné doručení stížnosti, oznámení nebo podnětu na OSBD Kopřivnice (poštou, elektronickou poštou, osobně).
- 1.2 **Stížnost** je podání, kterým se podavatel domáhá ochrany svých práv a zájmů v rámci stanov a směrnic družstva, protože je přesvědčen, že došlo k jejich porušení či ohrožení orgány nebo zaměstnanci OSBD Kopřivnice. Stížnost může podat nájemce jednotky, vlastník jednotky ve správě OSBD a nebydlící člen družstva. Pokud se podání týká druhé osoby v domě, popř. jiné jednotky, musí být předloženo vyjádření hospodáře domu (domovního důvěrníka), případně jiného člena družstva bydlícího v domě.

Za stížnost se nepovažuje:

- anonymní podání,
- podání učiněné písemně bez podpisu uživatele,
- telefonické podněty,
- ústní podání.

I takové podněty však mohou příslušné orgány družstva prověřit.

- 1.3 **Oznámení** je podání upozorňující na negativní skutečnosti v oblastech dotýkajících se působnosti OSBD Kopřivnice. Oznámení může podat nájemce jednotky, vlastník jednotky ve správě OSBD a nebydlící člen družstva.
- 1.4 **Podněty** jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu (problematika v oblasti působnosti družstva). Podnět může podat jakákoliv osoba.

2. Příjem a evidence podání

- 2.1 Příjem a evidenci všech došlých podání zajišťuje sekretariát družstva v knize podání pod přiděleným číslem jednacím a musí obsahovat:
- datum podání a datum vyřízení
 - jméno, příjmení a adresu podávajícího
 - stručný popis předmětu podání
 - kdy a komu bylo podání předáno k prošetření nebo vyřízení
 - výsledek šetření (oprávněnost)
 - opatření ke zjednání nápravy
- 2.2 Vyřízená podání a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů na sekretariátu družstva.

- 2.3 Podání adresovaná kontrolní komisi budou předána předsedovi kontrolní komise. Vyřízená podání a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají v dokumentaci kontrolní komise.

3. Vyřizování podání

- 3.1 Vyřízení všech podání je nutno provádět bez zbytečných průtahů a musí být prošetřeny všechny body podání.
- 3.2 Po zaevidování je podání předáno útvaru či zaměstnanci, který je ředitelem družstva pověřen jej vyřizovat.
- 3.3 Podání směřující proti řediteli družstva, předsedovi a členům představenstva družstva jsou postoupena kontrolní komisi družstva, která podání prošetří a písemně seznámí podávajícího s výsledkem šetření.
- 3.4 Z dokumentace vyřizování podání musí být patrný průběh a výsledek šetření. O ústních jednáních prověřující sepíše zápis, který obsahuje datum jednání, obsah jednání, jména a podpisy všech osob, které se jednání zúčastnily.
- 3.5 O vyřízení podání informuje podávajícího ředitel družstva nebo předseda kontrolní komise doporučeným dopisem (na podání doručené elektronickou poštou je možné odpovědět prostřednictvím elektronické pošty), a to i v případě, že se jedná o stížnost nebo požadavek neoprávněný.
- 3.6 Nebude-li uživatel spokojen s vyjádřením ředitele družstva, předá ředitel družstva věc k vyřízení kontrolní komisi.
- 3.7 Týká-li se podání činnosti samosprávy, je povinností družstva seznámit samosprávu se způsobem vyřízení podání.
- 3.8 Kontrolu přijímání, evidence a vyřizování podání v družstvu zabezpečuje předseda kontrolní komise.
- 3.9 Ředitel družstva zpracovává každoročně vždy k 31. 12. předmětného roku zprávu o došlých podáních s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a splnění přijatých opatření. Tuto zprávu předkládá ředitel družstva představenstvu a kontrolní komisi k projednání ještě před konáním nejbližšího shromáždění delegátů.
- 3.10 Kontrolní komise družstva je dle Stanov OSBD Kopřivnice oprávněna průběžně provádět kontrolu dodržování ustanovení této směrnice. O výsledku kontroly, přijatých opatřeních a vyvozených závěrech informuje každoročně shromáždění delegátů družstva.
- 3.11 Kontrolní komise se zabývá jen podáními členů družstva.
- 3.12 Podání související s vyúčtováním SV, TV a tepla se řeší v souladu s platnou vyhláškou č. 269/2015 Sb. (viz Organizační směrnice č. 3/16).
- 3.13 Podání související s technickými záležitostmi, opravami a stavebními úpravami

v případech, kdy zadavatelem díla je OSBD Kopřivnice, se řeší v souladu s občanským zákoníkem.

- 3.14 Podání související se správou jednotky ve vlastnictví nečlena družstva se řeší v souladu s uzavřenou smlouvou o správě bytové jednotky.

4. Lhůta k vyřízení podání

- 4.1 Lhůta pro vyřízení podání je do 30 kalendářních dnů od data doručení. Pokud z objektivních důvodů není možno podání vyřídit ve lhůtě do 30 dnů, může být tato lhůta se souhlasem ředitele družstva (kontrolní komise) překročena, nejvýše však o dalších 30 kalendářních dnů. Pokud nebude podání vyřízeno ani v této dodatečné lhůtě, rozhodne o termínu vyřízení podání představenstvo. O změnách termínů a jejich důvodech bude vždy uvědoměn podávající.
- 4.2 Lhůta k vyřízení podání adresovaných kontrolní komisi je 60 dnů, v souladu se stanovami OSBD Kopřivnice.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 Jakékoliv změny a doplňky k této směrnici podléhají schválení představenstvem. Vydané změny a doplňky se zaznamenávají jako příloha ke směrnici.
- 5.2 Ustanovení této směrnice jsou závazná pro členy družstva, nájemce a vlastníky jednotek ve správě družstva a zaměstnance družstva.
- 5.3 Směrnice nepodléhá skartaci.
- 5.4 Návrh směrnice byl projednán a schválen představenstvem dne 29. 1. 2018.
- 5.5 Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2018.

V Kopřivnici dne 31. 1. 2018

.....
Svatava Hladíková
předseda představenstva

.....
Pavel Bém
místopředseda představenstva

.....
Jiří Hůla
místopředseda představenstva