

## **Směrnice pro podávání a vyřizování stížností**

### **Čl. I**

#### **Úvodní ustanovení**

1. Stížnost ve smyslu této směrnice je podání, kterým se člen družstva, oprávněný zástupce samosprávy, případně jiná osoba (dále jen „stěžovatel“) domáhá ochrany svých individuálních práv a zájmů ohrožených nečinnostmi nebo nesprávným jednáním či postupem povinného subjektu.
2. Povinnými subjekty, které mají podle této směrnice povinnost vyřizovat stížnosti jsou příslušné orgány družstva.
3. Za stížnost se nepovažuje podání:
  - a) ve kterém stěžovatel vyjadřuje pouze nespokojenost s rozhodnutím kolektivního orgánu, které je výsledkem hlasování a nebo se jedná o odvolání proti rozhodnutí orgánů družstva
  - b) které nesouvisí s předmětem činnosti bytového družstva v návaznosti na poskytované služby
  - c) které poukazuje na nesprávné jednání jiné osoby, které nelze prokázat, případně se jedná o vzájemné vztahy mezi občany nebo rodinnými příslušníky
  - d) které neobsahuje konkrétní určení o tom, vůči komu nebo čemu stížnost směřuje
  - e) které je podnětem pro zahájení řízení ve smyslu příslušných zákonů nebo jiných obecně závazných předpisů
  - f) telefonické či ústní, pokud se nejedná o osoby přestárlé nebo osoby, které se nedovedou přesně vyjádřit, případně osoby upoutané na lůžko
  - g) anonymní podání.

### **Čl. II**

#### **Podávání a přijímání stížností**

1. Stížnost podává stěžovatel v písemné formě osobně nebo prostřednictvím pošty (případně v elektronické podobě) na podatelnu družstva.
2. Předá-li stěžovatel stížnost členu orgánu družstva nebo zaměstnanci družstva, je tento povinen ji neprodleně předat k zaevidování na podatelnu družstva.
3. V případě podání stížnosti osobami uvedenými v čl.I, odst. 2. písm. f) je povinen přijímající (člen orgánu družstva nebo zaměstnanec družstva) sepsat podrobný záznam, který uvedená osoba podepíše.
4. Podaná stížnost je řádně zaevidována, přičemž evidence obsahuje zejména:
  - a) pořadové číslo
  - b) datum doručení a číslo jednací
  - c) jméno a adresa stěžovatele
  - d) stručný předmět stížnosti
  - e) kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení
  - f) výsledek šetření (oprávněná – neoprávněná)
  - g) datum vyřízení a podání sdělení stěžovateli

### **Čl. III**

#### **Vyřizování stížností**

1. Podané stížnosti vyřizuje předseda družstva, pokud není stížnost adresována přímo některému orgánu družstva.
2. Stížnosti směřující proti předsedovi družstva vyřizuje představenstvo družstva. Pokud vzhledem k povaze věci nebude moci stížnost představenstvo vyřídit, postoupí stížnost kontrolní komisi. O postoupení stížnosti vyrozumí stěžovatele písemně předseda (místopředseda) představenstva.
3. Stížnosti podané na činnost představenstva nebo jeho člena, včetně předsedy představenstva, vyřizuje kontrolní komise.
4. Stížnosti, které směřují proti činnosti kontrolní komise nebo jejího člena, projedná nejbližší jednání shromáždění delegátů.
5. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od data podání stížnosti, včetně písemného oznámení výsledku stěžovateli. Lhůta pro vyřízení stížnosti podaná některému z výše uvedených orgánů družstva je 60 dnů od nejbližšího zasedání příslušného orgánu družstva po datu podání stížnosti, včetně písemného oznámení výsledku stěžovateli.
6. Pokud není možno stížnost z objektivních důvodů vyřídit ve stanovené lhůtě (potřeba vyslechnout svědky, vyžádat stanovisko jiných orgánů, potřeba přizvat nezávislého znalce apod.), je orgán příslušný k projednání stížnosti povinen ve lhůtě stanovené k vyřízení stížnosti písemně informovat o prodloužení lhůty stěžovatele s patřičným odůvodněním a uvedením předpokládaného termínu pro vyřízení.
7. Písemné oznámení výsledku šetření není třeba v případě, že stěžovatel je vyřízení stížnosti osobně přítomen a písemnou odpověď nežadá.
8. Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena do 5 pracovních dnů této organizaci s tím, že o postoupení je podána písemná informace stěžovateli.

### **Čl. IV.**

#### **Kontrola vyřizování stížností**

1. Kontrolu evidence a vyřizování stížností zajišťuje kontrolní komise v souladu se svým plánem činnosti na příslušné období.
2. S výsledkem provedené kontroly seznámí představenstvo družstva a výsledek této činnosti je i součástí zprávy kontrolní komise podávané shromáždění delegátů.
3. Kontrolní komise je oprávněna, aby v případech zjištění nedostatků a porušení předpisů jak obecně platných, tak i vnitrodružstevních žádala představenstvo o přijetí takových opatření, které zjednájí nápravu.
4. Součástí kontroly vyřizování stížností je i kontrola plnění přijatých opatření, které je taktéž v kompetenci kontrolní komise.

### **Čl. V.**

#### **Ukládání písemností**

1. Písemnosti musí být bezpečně a účelně uloženy.
2. Dle typového skartačního rejstříku vydaného Archivní správou ministerstva vnitra se s písemnostmi u závažných případů nakládá jako s archiváliemi, a u ostatních písemností je lhůta pro archivaci stanovena na 5 let. Pak se písemnosti za stanovených podmínek skartují.

Představenstvo DYJE, stavební bytové družstvo schválilo tuto směrnici o podávání a vyřizování stížností usnesením číslo 209/12 ze dne 18.12.2003.

Ing. Jindřich Macháček v.r.  
místopředseda představenstva

JUDr. Ladislav Kvasnička v.r.  
předseda představenstva a předseda družstva