

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Článek I. Základní pojmy

1. Pro účely této směrnice se rozumí stížností podání fyzické nebo právnické osoby (dále jen "stěžovatel"), která se domáhá ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů, protože došlo k jejich porušení nebo ohrožení činností nebo nečinností společnosti, upozorňuje na konkrétní nedostatky, popř. nevhodné chování zaměstnanců společnosti, apod. Ze stížnosti musí být zřejmé, kdo ji podává, co obsahuje a přesné uvedení čeho se stěžovatel domáhá.

Článek II. Podávání, přijímání a evidence stížností

1. Podání stížností

- a) Podání se jako stížnost posuzuje vždy podle svého obsahu, bez ohledu jak je podání nazváno. Podání lze učinit písemně, ústně nebo elektronicky.
- b) O ústní stížnosti, kterou není možno vyřídit ihned při jejím podání, zaměstnanec, který ústní stížnost přijímá, vyhotoví jednoduchý písemný záznam, který stěžovateli předloží k přečtení a k podpisu.
- c) Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a ve stížnosti není výslovně uvedeno, komu se mají ve vyřizované věci doručovat písemnosti, doručují se veškeré písemnosti obvykle tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě s tím, aby vyrozuměl ostatní spolustěžovatele.
- d) V případě, kdy stěžovatel požádá o utajení své totožnosti, je každý, kdo se účastní vyřízení stížnosti a komu je totožnost stěžovatele známa, povinen o ní zachovat mlčenlivost. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na škodu a nesmí být v souvislosti s tím proti němu činěny přímé nebo nepřímé zákroky.

2. Přijímání stížností

- a) Písemné stížnosti přijímá jednatel společnosti nebo pověřený zaměstnanec - asistentka jednatele, vedoucí technického úseku nebo vrchní sestra (dále jen „jednatel“). Pokud byla stížnost přijata nebo sepsána se stěžovatelem bez účasti jednatele, je povinností zaměstnance, který písemnost převzal nebo sepsal, ji téhož dne předat jednatelem k zaevidování.
- b) Přijatá stížnost, k jejímuž vyřízení není společnost věcně a místně příslušná, se zaeviduje a do 5 pracovních dnů se vyrozumí stěžovatel o jejím posouzení.

3. Evidence stížností

- a) Stížnosti se evidují a zakládají v samostatné evidenci, za kterou zodpovídá jednatel společnosti. Každý zaměstnanec společnosti, kterému byla stížnost doručena, musí zajistit bezodkladně její předání jednatelem společnosti.

b) Evidence stížností musí obsahovat zejména tyto údaje:

- pořadové číslo stížnosti,
- datum přijetí stížnosti,
- označení stěžovatele (jméno, příjmení, bydliště fyzické osoby; název právnické osoby, adresa sídla, identifikační číslo, včetně uvedení jména, příjmení a funkce toho, kdo je oprávněn jménem právnické osoby jednat),
- stručný obsah stížnosti,
- kdy a komu byla stížnost postoupena k prošetření,
- výsledek šetření,
- vyhodnocení stížnosti: zda je stížnost důvodná, částečně důvodná, nedůvodná,
- přijatá opatření a termíny jejich splnění,
- kdy a komu bylo odesláno vyřízení stížnosti.

Článek III. Vyřizování stížností

1. Jednatel posoudí náležitosti podání. Jestliže je stížnost nesrozumitelná, nečitelná nebo je k jejímu vyřízení nutno doplnit další údaje, které se ve stížnosti neuvádí, vyzve jednatel stěžovatele k jejímu doplnění. Současně ho poučí, že pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, stížnost bude bez dalšího opatření odložena, o čemž již nebude stěžovatel vyrozuměn.
2. Anonymní stížnost se vyřizuje pouze tehdy, obsahuje-li konkrétní informace, že byl porušen právní či jiný předpis.
3. Stížnost nesmí vyřizovat ani prošetřovat osoba, proti které stížnost směřuje, ani osoba, která je podřízena této osobě. Ten, proti komu stížnost směřuje, musí být s jejím obsahem seznámen a zároveň je mu dána možnost se ke stížnosti vyjádřit.
4. Při prošetřování stížnosti se postupuje tak, aby se zjistil skutečný stav věci, jeho soulad nebo rozpor s právními či jinými předpisy, případně osoba, která zodpovídá za zjištěné nedostatky, jakož i příčiny jejich vzniku a škodlivé následky. Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
5. Pokud stěžovatel opakuje stížnost ve stejné věci (není spokojen s řešením jeho původní stížnosti) nebo se jinou formou domáhá téhož cíle jako v předchozí stížnosti, bude přešetřeno jednatelem, zda byla původní stížnost správně vyřízena. Výsledek kontroly se oznámí stěžovateli písemně, přičemž bude poučen, že každá další stížnost v téže věci, pokud nebude obsahovat nové skutečnosti, které by mohly mít vliv na výsledek prošetřování, bude bez dalšího prošetřování založena a stěžovatel již nebude o tom vyrozuměn.
6. V případě, že ve stejné věci, v jaké již byla vyřízena stížnost jiného stěžovatele, podá stížnost další stěžovatel bez uvedení nových skutečností, které by měly vliv na výsledek prošetření stížnosti, není třeba jeho stížnost znovu prošetřovat. Stěžovatel se vyrozumí o výsledku vyřízení původní stížnosti.
7. Ke konečnému vyřízení stížnosti je oprávněný jednatel společnosti. Jestliže stížnost směřuje přímo proti jednatelem, je stížnost předána starostovi města.
8. Stížnost musí být vyřízena **do 30 dnů** ode dne, kdy bylo podání doručeno společnosti. Jestliže si vyřízení stížnosti vyžaduje součinnost třetí osoby nebo je-li prošetření předmětu

stížnosti zvláště složité, lze prodloužit lhůtu k vyřízení o dalších **30 dnů**. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti rozhoduje starosta. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty a o důvodech tohoto prodloužení písemně vyrozuměn bez zbytečného odkladu. O vyřízení stížnosti je stěžovatel informován písemně. Odpověď podepisuje jednatel.

9. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je jednatel povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu a stěžovatel o nich bude vyrozuměn v rozsahu přiměřeném obsahu stížnosti.

Článek IV. Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 01. 11. 2015.
2. Jednatel zpracuje vždy za uplynulé čtvrtletí přehled přijatých stížností a doručí jej do 10 pracovních dnů od konce čtvrtletí k rukám starosty města.