
Směrnice pro vyřizování stížností, podání a reklamací

Datum platnosti:

25. 4. 2017

Datum účinnosti:

1. 5. 2017

Změna:

4

Čl.1

Stížnost je podání, kterým se člen družstva, vlastník nebo nájemník domáhá ochrany svých individuálních zájmů nebo skupina bydlících svých společných zájmů, ohrožených nečinností nebo nesprávným jednáním, postupem či rozhodnutím orgánů nebo správy družstva.

Čl.2

Podání je podnět, návrh či názor člena družstva, vlastníka, nájemníka nebo skupiny bydlících na činnost družstva, jeho orgánů, organizačních složek a správy družstva.

Čl.3

Reklamací je oprávněná stížnost na špatnou kvalitu, vadu zboží nebo služby či jiné nespokojenosti. Důvody reklamace jsou samozřejmě dány právními předpisy (zákony).

Čl.4

Stížnosti, podání a reklamace jsou přijímány v písemné podobě prostřednictvím podatelny družstva. Stížnosti a reklamace doručené elektronickou poštou jsou vyřizovány bez záruky.

Čl.5

Stížnosti, podání a reklamace vyřizuje :

- kontrolní komise družstva
- představenstvo družstva (případně jeho komise)
- předseda představenstva družstva
- ředitel družstva
- pracovníci správy družstva
- výbor nebo předseda samosprávy
- domovní výbor nebo předseda domovního výboru společenství vlastníků
- výbor společenství vlastníků
- předseda společenství

Čl.6

Rozdělení stížností, podání a reklamací provádí ředitel družstva. Orgánům družstva předává stížnosti, podání a reklamace písemnou formou, pracovníkům správy družstva v pracovním pořádku.

Čl.7

Evidenci stížností, podání a reklamací řešených správou družstva nebo orgány družstva vede a čtvrtletní vyhodnocení provádí komise představenstva družstva pro vyřizování stížností, podání a reklamací.

Čl.8

Stížnosti, podání a reklamace řešené správou družstva nebo orgány družstva (včetně těch, které jsou řešeny z pozice družstva jako předsedy společenství) jsou v originále společně s kopií odpovědi nebo záznamu o šetření uloženy v podatelně družstva pod zvláštním řazením. Kopie stížností, podání a reklamací včetně kopií odpovědí nebo záznamů o šetření si

dle zvyklostí evidují jednotlivé úseky, oddělení, případně pracovníci správy, komise a orgány družstva.

Čl.9

Stížnosti, podání a reklamace řešené výborem nebo předsedou samosprávy, výborem společenství vlastníků nebo předsedou společenství z řad ostatních vlastníků mimo družstvo, domovním výborem společenství vlastníků nebo jeho předsedou jsou v originále společně s kopií odpovědi nebo záznamu o šetření uloženy v evidenci samosprávy nebo společenství vlastníků mimo budovu správy družstva.

Čl.10

Odpověď na stížnost, podání nebo reklamaci je vyhotovena zpravidla v písemné podobě. Stěžovateli je doručena doporučenou poštou nebo předána osobně proti podpisu. V případě osobního pohovoru se stěžovatelem bude pořízen písemný záznam o šetření, který podepíše i stěžovatel. Není-li možno zajistit podpis stěžovatele, je záznam opatřen podpisem dvou osob zúčastněných jednání.

Čl.11

Písemné odpovědi a záznamy o šetření jsou odesílány stěžovateli přímo řešitelem. Originály všech stížností, podání a reklamací a kopie odpovědí na stížnosti, podání a reklamace nebo záznamů o šetření jsou archivovány v souladu se spisovým a skartačním řádem družstva.

Čl.12

Lhůta pro vyřizování stížností a podání činí 30 kalendářních dnů, v případě složitějšího projednávání až 60 kalendářních dnů.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud nedojde s reklamujícím ke sjednání delší lhůty.

Změnový list

Datum platnosti:

25.4.2017

Datum účinnosti:

1.5.2017

Změna:

4

Strana:	Charakteristika změny:
2	V čl. 5 se z poslední odrážky vypouští „pověřený vlastník společenství vlastníků“ a nahrazuje se „předseda společenství“
2	V čl. 7 se vypouští „a eviduje vedoucí ÚŘJE“
2, 3	V čl. 8 a čl. 9 se vypouští text „pověřený vlastník“ a nahrazuje „předseda společenství“