

# STAVEBNÍ BYTOVÉ DRUŽSTVO VENKOV

Dukelská 253, Šenov u Nového Jičína, 742 42

IČ: 14614871

---

## Vnitrodružstevní směrnice č. 9

### 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 družstvu (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 družstva. Stížnost může podat nájemce jednotky, vlastník jednotky ve správě družstva, nebydlící člen družstva. Pokud se podání týká druhé osoby v domě, popř. jiné jednotky, musí být předloženo vyjádření 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 družstva. Oznámení může podat nájemce jednotky, vlastník jednotky ve správě družstva 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 předseda představenstva v knize podání pod přiděleným číslem jednacím a musí obsahovat:

# STAVEBNÍ BYTOVÉ DRUŽSTVO VENKOV

Dukelská 253, Šenov u Nového Jičína, 742 42

IČ: 14614871

---

- 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 na družstvu.

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.

2.4 Podání adresovaná jednotlivým členům představenstva budou obsahovat náležitosti dle bodu 2.1 a předána předsedovi představenstva.

## 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 zaměstnanci, který je předsedou družstva pověřen jej vyřizovat.

3.3 Podání směřující proti předsedovi představenstva 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 předseda představenstva nebo předseda kontrolní komise 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 předsedy představenstva, předá předseda představenstva věc k vyřízení kontrolní komisi.

3.7 Týká-li se podání činnosti členů samosprávy, je povinností družstva seznámit samosprávu se způsobem vyřízení podání.

3.8 Kontrolu přijímání, evidence a vyřizování podání v družstvu zabezpečuje kontrolní komise.

# STAVEBNÍ BYTOVÉ DRUŽSTVO VENKOV

Dukelská 253, Šenov u Nového Jičína, 742 42

IČ: 14614871

---

3.9 Kontrolní komise družstva je oprávněna průběžně provádět kontrolu dodržování ustanovení této směrnice. O výsledku kontroly, přijatých opatřeních a vyvozených závěrech informuje každoročně shromáždění delegátů družstva.

3.10 Kontrolní komise se zabývá jen podáními členů družstva.

3.11 Podání související s vyúčtováním SV, TV a tepla se řeší v souladu s platnou vyhláškou.

3.12 Podání související s technickými záležitostmi, opravami a stavebními úpravami v případech, kdy zadavatelem díla je družstvo, 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 předsedy 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 uvědomen podávající.

4.2 Lhůta k vyřízení podání adresovaných kontrolní komisi je 60 dnů.

## 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 Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 19. června 2024.