

Smernica OSBD č. 74/2013

zásady vybavovania sťažností v podmienkach OSBD Senica

Článok I

Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:

1. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov
2. poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov

Článok II

Za sťažnosť podľa týchto zásad sa nepovažuje:

1. dopyt, vyjadrenie, názor, žiadosť, podnet alebo návrh
2. odvolanie proti uzneseniu predstavenstva družstva. O týchto podaniach rozhoduje Zhromaždenie delegátov, ak predstavenstvo samo nevyhovelo odvolaniu
3. podania, ktorých obsahom sú vzťahy medzi bývajúcimi alebo rodinnými príslušníkmi
4. podania, ktorými sa uplatňujú požiadavky na vykonanie prác a služieb, odstránenie závad v bytoch, nebytových priestoroch a domoch, reklamácie na vyúčtovanie úhrad za plnenia a služieb s tým spojených, (ktoré patria na priame vybavenie príslušným úsekom bytového družstva v rámci ich funkčnej pôsobnosti)
5. pripomienky a návrhy prednesené na zhromaždení delegátov v predstavenstve družstva, schôdzi vlastníkov, (ktoré je povinný riešiť príslušný orgán, alebo úsek družstva v rámci jeho funkčnej pôsobnosti)

Článok III

Úseky a orgány príslušné pre vybavovanie sťažností

V OSBD Senica vybavujú sťažnosti:

1. úseky družstva podľa charakteru sťažnosti
2. Kontrolná komisia OSBD Senica, len v prípadoch sťažností jej priamo adresovaných

Článok IV
Spolupráca pri vybavovaní sťažností

Úseky družstva sú povinné spolupracovať pri vybavovaní sťažností, najmä predkladať požadované písomnosti, predpisy, vysvetlenia a písomné stanoviská ku kritizovaným nedostatkom a podnetom.

Článok V
Podávanie a prijímanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať

- a) písomne
- b) ústne do záznamu
- c) elektronickou poštou

Ten kto sťažnosť prijme v zmysle bodu b) a c) túto postúpi na podateľňu OSBD Senica.

2. Sťažnosť podaná v zmysle bodu 1 tohto článku prijíma podateľňa OSBD Senica, ktorá ju po zaevidovaní odstúpi príslušnému úseku družstva podľa charakteru sťažnosti. Vedúci úseku prideli sťažnosť zamestnancovi na vybavenie.
3. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, zamestnanec príslušného úseku (ďalej len zamestnanec) vyhotoví písomný záznam o ústnej sťažnosti. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
4. Sťažnosť podaná elektronickou poštou (okrem zaručeného elektronického podpisu) sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od doručenia potvrdí podpisom, inak zamestnanec sťažnosť odloží, o čom písomne informuje sťažovateľa.
5. Sťažnosť, ktorú OSBD Senica nie je príslušné vybaviť, zamestnanec vráti najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia sťažovateľovi s poučením ako má sťažovateľ ďalej postupovať.
6. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, zamestnanec zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.

Článok VI
Evidencia sťažností

1. Evidenciu prijatých sťažností vedie poverený zamestnanec príslušného úseku oddelene od ostatných písomností.
2. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená, v poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
3. Správu o vybavovaní sťažnosti za predchádzajúci rok predkladá námestník, resp. príslušný vedúci úseku do porady vedenia OSBD Senica do 31.3. (do konca štvrtého roka) nasledujúceho roka.

Článok VII
Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Ak sťažnosť smeruje proti činnosti predstavenstva družstva a predsedu družstva, rieši sťažnosť Kontrolná komisia OSBD Senica, v prípade nesúhlasu sťažovateľa s riešením alebo odpoveďou, sťažnosť bude riešená na Zhromaždení delegátov OSBD Senica.
2. Ak sťažnosť smeruje proti činnosti námestníka alebo vedúceho úseku, túto rieši predseda OSBD Senica.
3. Ak sťažnosť smeruje proti činnosti zamestnanca, túto rieši príslušný vedúci úseku.

Článok VIII
Lehoty na vybavenie sťažností

1. Lehota na vybavenie sťažnosti je do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže byť lehota predĺžená podľa odseku 1 tohto článku pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Oznámenie o predĺžení lehoty bude sťažovateľovi zaslané bezodkladne písomne a s uvedením dôvodu.

Článok IX
Prešetrovanie sťažností a oznámenie o výsledku prešetrenia sťažností

1. Prešetrovaním sťažností sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi OSBD Senica.
2. Písomné oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti, sa odošle sťažovateľovi. Odoslaním písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti je sťažnosť vybavená.

Článok X
Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, vedúci príslušného úseku túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
3. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú OSBD Senica už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
4. Opakovaná sťažnosť sa vybaví v lehote podľa článku VIII.

Článok XI

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadril nesúhlas s vybavením alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou. Takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti alebo odloženiu sťažnosti sa prešetruje v lehote do 60 pracovných dní. Oznámenie o vybavení sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sťažnosti podpisuje predseda OSBD Senica.
2. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti vybavuje vedúci zamestnanec príslušného úseku.

Článok XII

Kontrola vybavovania sťažností


Kontrolu vybavovania sťažností podľa týchto zásad vykonáva vedúci príslušného zamestnanca.

Článok XIII

Záverečné ustanovenia

1. Touto smernicou sa ruší smernica č. 13/1989
2. Túto smernicu schválilo Predstavenstvo OSBD Senica dňa 27. 02. 2013 a smernica nadobúda platnosť s účinnosťou dňom schválenia.
3. Závazný výklad tejto smernice patrí do pôsobnosti Predstavenstva OSBD Senica.


Ing. Alexander Janovič
predseda Predstavenstva OSBD Senica


Ján Oslej
člen Predstavenstva OSBD Senica