

Stavebné bytové družstvo Žiar nad Hronom

SMERNICA

upravujúca prešetrovanie a vybavenie sťažností

Článok 1

Základné ustanovenia

1. V nadväznosti na článok 11 ods. 1) písm. b) stanov stavebného bytového družstva a primeraných ustanovení Zákona č. 9/2010 Z.z. /Zákon o vybavovaní sťažností/, táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní sťažností a petícií (ďalej len sťažností) **členov** stavebného bytového družstva.
2. Podľa znenia tejto smernice v pôsobnosti stavebného bytového družstva prijímajú, evidujú, vybavujú a kontrolujú sťažnosti :
 - a) príslušné orgány družstva (predstavenstvo stavebného bytového družstva a kontrolná komisia stavebného bytového družstva)
 - b) riaditeľ stavebného bytového družstva, vedúci ekonomického a technického úseku, právne oddelenie,
3. Sťažnosť je podanie **člena** stavebného bytového družstva, (ďalej len sťažovateľ), ktorým:
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou, alebo nečinnosťou stavebného bytového družstva,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti stavebného bytového družstva, najmä na porušenie stanov stavebného bytového družstva, alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov stavebného bytového družstva, alebo zamestnancov odborného aparátu stavebného bytového družstva,
4. Za sťažnosť sa podľa znenia tejto smernice nepovažuje podanie, ktoré:
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom a stanovami SBD chráneného záujmu sa člen domáha,
 - b) je odvolaním proti rozhodnutiu orgánu stavebného bytového družstva /SBD/,
5. Orgán stavebného bytového družstva, alebo odborný aparát stavebného bytového družstva, ktorým bolo doručené podanie označené ako sťažnosť a ktoré nie je sťažnosťou podľa znenia odst. 4 písm. a), b) je povinný ho do 30 dní vrátiť tomu, kto ho podal.

Článok 2

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva spravidla písomne.
2. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť ihneď, sa spíše záznam, ktorý sa sťažovateľovi predloží na podpísanie a zároveň sa mu vydá rovnopis záznamu.
3. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu, alebo názov a sídlo právnickej osoby /meno

a priezvisko oprávnenej osoby konať v jej mene/, predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha – sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná.

4. Sťažnosť podaná SBD faxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží bez vybavenia. Výnimkou je len sťažnosť podpísaná zaručeným elektronickým podpisom.
5. Ak sťažnosť neobsahuje podstatné náležitosti podľa ods. 3) nie je zrozumiteľná, alebo konkrétna, je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní, zistí sa, že sťažnosť sa týka inej osoby než tej, ktorá ju podala, ak od udalosti, ktorá je predmetom sťažnosti uplynulo viac ako 3 roky, ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť, ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti, sťažovateľ neposkytol súčinnosť v lehote 10 dní od doručenia písomnej alebo telefonickej výzvy, orgán stavebného bytového družstva, riaditeľ alebo vedúci príslušného úseku stavebného bytového družstva môžu rozhodnúť o jej uložení bez prešetrenia a vybavenia.

Článok 3 **Anonymná sťažnosť**

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu, podpis (právnická osoba svoj názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať), je anonymná sťažnosť. Anonymná sťažnosť sa prešetruje a vybavuje len v tom prípade, ak obsahuje konkrétne údaje poukazujúce na porušenie právnych predpisov.

Článok 4 **Prijímanie a evidencia sťažností**

Stavebné bytové družstvo je povinné prijímať sťažnosti a zabezpečiť ich evidenciu v došlej pošte. Evidencia musí obsahovať tieto údaje :

- a) dátum doručenia sťažnosti
- b) meno, priezvisko, adresu (názov, sídlo) sťažovateľa
- c) predmet sťažnosti
- d) proti komu sťažnosť smeruje
- e) kto sťažnosť prešetruje /komu bola sťažnosť postúpená na vybavenie/
- f) výsledok prešetrenia (či je opodstatnená, čiastočne opodstatnená alebo neopodstatnená)
- g) v prípade opodstatnenosti - prijaté opatrenia na nápravu a ich plnenie
- h) dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia

Článok 5 **Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný ten orgán, ktorému bola doručená, riaditeľ družstva a vedúci príslušných úsekov. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi stavebného bytového družstva, takúto sťažnosť prešetruje a vybavuje predstavenstvo stavebného bytového družstva. Ak sťažnosť smeruje proti členovi predstavenstva stavebného bytového družstva alebo kontrolnej komisii stavebného bytového družstva, takúto sťažnosť prešetruje a vybavuje komisia ustanovená tým orgánom, proti ktorému členovi orgánu (predstavenstvo stavebného bytového družstva alebo kontrolná komisia stavebného bytového družstva) bola podaná.
2. Sťažnosť nesmie vybavovať, ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, alebo o

ktorej nezaujatosti možno pochybovať vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi.

Článok 6

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Príslušný orgán stavebného bytového družstva, alebo riaditeľ stavebného bytového družstva sú povinný prešetriť a vybaviť sťažnosť v lehote do 60 dní odo dňa:
 - prerokovania sťažnosti na zasadnutí príslušného orgánu, pričom tento orgán je povinný sťažnosť prerokovať na svojom najbližšom zasadnutí po jej doručení,
 - doručenia sťažnosti riaditeľovi stavebného bytového družstva,
2. Ak je vybavenie sťažnosti zvlášť náročné na jej prešetrenie, alebo sa pri jej prešetrovaní vyžaduje spolupráca a súčinnosť iného orgánu stavebného bytového družstva, je možné lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní. O predĺžení lehoty musí byť sťažovateľ informovaný, aj s uvedením dôvodu.

Článok 7

Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej ten kto sťažnosť prešetruje zistí skutočný stav veci.
2. Ten kto sťažnosť prešetruje je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s jej obsahom a zároveň mu umožní vyjadriť sa k predmetu sťažnosti a predkladať doklady a iné písomnosti a informácie potrebné k vybaveniu sťažnosti.
3. Ten, kto sťažnosť prešetruje, vyhotoví o prešetrení sťažnosti zápis. Zápis obsahuje:
 - a) miesto a čas prešetrenia sťažnosti
 - b) preukázané zistenia
 - c) zhodnotenie či je sťažnosť opodstatnená, čiastočne opodstatnená, alebo neopodstatnená
 - d) označenie orgánu alebo osoby, ktorý sťažnosť prešetroval
 - e) mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali
 - f) mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisu

Ak je sťažnosť opodstatnená, súčasťou zápisu musí byť aj návrh opatrení na nápravu zisteného stavu. Jeden rovnopis zápisu sa vždy musí odovzdať tomu, proti komu sťažnosť smeruje.

Článok 8

Oznámenie o vybavení sťažnosti

1. Výsledok prešetrenia sťažnosti sa oznamuje sťažovateľovi písomne, s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená, alebo neopodstatnená.
2. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných celkov, v oznámení o výsledku prešetrenia sa údaje podľa ods.1) uvedú ku každému bodu osobitne.

Článok 9

Kontrola vybavovania sťažností

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania a vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na ich nápravu v podmienkach stavebného bytového družstva vykonáva kontrolná komisia stavebného bytového družstva.

Článok 10

Účinnosť

Táto smernica bola schválená na zasadnutí Predstavenstva SBD dňa 20.6.2012, v súlade s plnou mocou udelenou mu na zasadnutí Zhromaždenia delegátov dňa 16.10.2010 a nadobúda účinnosť dňom jej schválenia. Dňom schválenia novej smernice sa ruší doteraz platná smernica upravujúca prešetrovanie a vybavenie sťažností.

Ing. Alica Štrbová
predseda predstavenstva

Marta Luptáková
podpredseda predstavenstva