

ZÁSADA č. 15/2024

Název: **Postup zpracování stížností družstevníků včetně úpravy
náležitostí daných stížností**

Schválena: Představenstvem BD dne 11. 4. 2024

Nabývá účinnosti: 12. 4. 2024

Čl. I. Úvodní ustanovení

1. Tato zásada upravuje postup bytového družstva při obdržení stížností družstevníků na nevhodné chování uživatelů bytů ve vlastnictví bytového družstva.
2. Zásada dále upravuje náležitosti jednotlivých stížností, a to za účelem poskytnutí vzoru dané stížnosti stěžovatelům a následné odpadnutí doplňování daných stížností.
3. Zásada jako taková nestanoví, jaké jednání je nevhodné, protiprávní apod., když v tomto směru vychází toliko z rozhodné právní úpravy, jakožto i jednotlivých dokumentů vztahujících se k užívání bytů družstva, zejména domovní řád a další.

Čl. II. Náležitosti stížností

1. Aby družstvo mohlo stížnost projednat, musí obsahovat níže uvedené údaje:
 - a. kdo stížnost činí, přičemž stěžovatel musí být náležitě identifikován (jméno, příjmení, datum narození, bydliště),
 - b. označení konkrétního bytu, který stěžovatel užívá,
 - c. popis jednání, na který si stěžovatel stěžuje, přičemž vedle obecného jednání (např. rušení nočního klidu), je stěžovatel povinen popsat i konkrétní událost (např. rušení nočního klidu), a to dne, v rozmezí od do....., a to(popis činnosti).....),
 - d. označení osoby, vůči které stížnost směřuje, přičemž je možné označit konkrétní osobu, popřípadě jednoznačně identifikovat okruh osob (např. uživatelé bytu č.),
 - e. doložení důvodů a důkazů o které se stěžovatel opírá,
 - f. datum, a podpis stěžovatele.
2. Stížnost, která není úplná, tedy neobsahuje veškeré shora uvedené náležitosti, je oprávněn dotčený orgán družstva vrátit stěžovateli k doplnění, pokud z této zásady nevyplývá jinak.

Čl. III. Podání a projednání stížností družstvem

1. Stížnost se podává na sekretariátu družstva, kde po evidenci se podstoupí správnímu úseku (v této zásadě označován jako „dotčený orgán“). Tímto není dotčeno právo stěžovatele, který je člen družstva, aby byla stížnost podána i samosprávě, která je oprávněna danou stížnost projednat.
2. Dotčený orgán zjistí, zda stížnost splňuje veškeré náležitosti, a zda je možné tuto projednat. Pokud nikoliv, vyzve stěžovatele k nápravě, přičemž jej poučí, jak má stížnost doplnit, popřípadě opravit, aby bylo možné stížnost projednat.
3. Stížnost projednává dotčený orgán, přičemž výsledkem tohoto projednání stížnosti může být:
 - a) vyhodnocení stížnosti jako neopodstatněné, a to v případě, že se neprokáže jednání uvedené ve stížnosti, nebo toto jednání nebude vyhodnoceno jako jednání, které by hrubě rušilo ostatní uživatele nemovitosti, případně opakovaně a dlouhodobě rušilo ostatní uživatele nemovitosti; o čemž písemně vyrozumí stěžovatele včetně náležitého poučení,
 - b) stížnost bude vyhodnocena jako opodstatněná s tím, že však míra porušení předpisů družstva neumožňuje sankcionování konkrétních osob; v takovémto případě bude na nevhodnost jednání upozorněna konkrétní osoba/osoby s poučením o případných

- dalších krocích pro případ opakování; dojde k vyrozumění stěžovatele s poučením o možnostech řešení v přestupkovém, popřípadě jiném řízení,
- c) stížnost bude vyhodnocena jako opodstatněná s tím, že míra závažnosti provinění umožňuje další jednání ze strany družstva; o tomto bude vyrozuměn stěžovatel i osoba, proti níž stížnost směřuje, a věc bude postoupena příslušným orgánům družstva.
4. V případě, že administrativa družstva po přijetí stížnosti komunikuje se stěžovatelem, vždy je obsahem dané komunikace poučení o možnostech řešení celé záležitosti skrze přestupkové řízení s tím, že v případě aktuálního jednání je možné se obrátit s žádostí o řešení na městskou či státní policii. Stěžovatel vždy musí být informován o tom, že řízení vedené družstvem nenahrazuje přestupkové, případně jiné řízení, které by bylo vedeno státními orgány pro porušení právních předpisů.
5. Pokud má výsledek projednání stížnosti směřovat k zahájení řízení o vyloučení člena družstva, pak o zahájení takového řízení rozhoduje představenstvo bytového družstva.

Čl. IV. Projednání stížností samosprávou

1. Jak je uvedeno v článku III., je možné stížnost taktéž podat, respektive nechat projednat samosprávou družstva, myšleno na schůzi členů družstva. V případě tohoto postupu se postupuje neformálně, kdy smyslem je konfrontace nájemce bytu, jenž má být předmětem stížností, s danou stížností.
2. V případě postupu podle tohoto článku se nevyžaduje naplnění všech náležitostí stížnosti podle čl. II. bodu 1., tedy zejména není nutné dokládat a uvádět konkrétní události, na které si stěžovatel stěžuje.
3. O využití tohoto postupu rozhoduje stěžovatel, a to podáním stížnosti konkrétnímu správci vchodu.
4. Je právem dotčeného orgánu stížnost postoupit samosprávě k projednání, a to zejména v případě, kdy z obsahu stížnosti, jakožto i předběžného stanoviska stran vyplývá, že by takovéto projednání mohlo vést k nápravě, popřípadě stěžovatel stížnost nedoplnil tak, aby obsahovala všechny náležitosti článku II. této zásady.

Čl. V. Dozor a kontrola nad projednáváním stížností

1. V případě, že stěžovatel, popřípadě osoba, proti které stížnost směřuje, anebo družstevník, který má dotčený byt v nájmu, s rozhodnutím či postupem dotčeného orgánu nesouhlasí, je jejich právem se obrátit na kontrolní komisi se stížností proti takovému postupu/rozhodnutí, a to do 15 dní od doručení rozhodnutí, nebo od vyrozumění o uplatněném postupu.
2. Osoba podávající stížnost podle předchozího bodu uvede ve stížnosti konkrétní důvody svého nesouhlasu s postupem/rozhodnutím dotčeného orgánu, a uvede, jak mělo být dle této osoby rozhodnuto/postupováno.
3. O stížnosti dle tohoto článku rozhodne kontrolní komise následovně:
 - a) potvrdí postup dotčeného orgánu, o čemž stěžovatele vyrozumí včetně náležitého odůvodnění svého rozhodnutí,
 - b) vrátí věc k novému projednání dotčenému orgánu, když takto bude postupováno v situaci, kdy rozhodnutí/postup je stížen vadou, kterou není možné v rámci

projednání stížnosti napravit, popřípadě by mělo dojít ke změně rozhodnutí/postupu dotčeného orgánu, a to k tíži družstevníka nebo osoby, proti které stížnost směřuje.

Čl. VI. Zásady vyřizování stížností

1. Všechny subjekty družstva jsou při vyřizování stížností povinny postupovat v souladu s níže uvedenými zásadami:
 - a) zásada transparentnosti – z jakékoliv písemnosti vztahující se k vyřizování stížnosti musí být zřejmé, na základě, jakých skutečností byl obsah písemnosti vytvořen, musí poskytovat náležité vysvětlení postupu daného orgánu,
 - b) zásada předvídatelnosti – při vyřizování stížností musí být vždy postupováno obdobně, jako v jiných případech, jakákoliv odlišnost v postupu musí být náležitě odůvodněna a vysvětlena,
 - c) poučovací povinnost – pokud stížnost nespĺňuje nějaké náležitosti, popřípadě předmět stížnosti nespĺdá do kompetence družstva, je družstvo povinno o tomto adresáta stížnosti náležitě poučit.

2. Pro vyloučení pochybností platí, že žádné ustanovení této zásady nemůže být vykládáno tak, aby členům družstva, případně jiným osobám, odebírala jakákoliv práva, která jim vyplývají ze stanov, případně z rozhodných právních předpisů.