



Městské vodovody a kanalizace
Dvůr Králové nad Labem s.r.o.

Vnitřní předpis č. 001/2015

Stížnostní řád

Vypracoval: Ing. Veronika Stárková,
vedoucí ekonomického úseku

Ing. Roman Nosek, Ph.D., techn olog

Schválil: Ing. Petr Mrázek
jednatel

Obsah

Obsah	2
Obecná ustanovení	3
Základní pojmy	3
Podání stížnosti	3
Příjem stížnosti	4
Vyřizování stížností	4
Evidence stížností	5
Ochrana osobních údajů	5
Závěrečná ustanovení	5
Podpisový arch	6

Čl. I

Obecná ustanovení

- 1) Tento vnitřní předpis upravuje postup při podání stížnosti stěžovatelem a je vypracován v souladu s požadavky dle §36 odst. 3 písm. g) Zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění, zákon o vodovodech a kanalizacích.
- 2) Pravidly v tomto vnitřním předpisu obsaženými se při zadávání zakázek řídí všichni vedoucí pracovníci a pracovníci THP.

Čl. II

Základní pojmy

Stížnost - podání nebo sdělení, které je určeno společnosti nebo zaměstnanci společnosti, v případě nějakého nedostatku, nesprávného postupu či nevhodného chování zaměstnanců.

Anonymní podání - každé podání (stížnost), které je bez podpisu nebo jiných identifikačních údajů (jméno, bydliště, pracoviště atd.).

Příjemce stížnosti - společnost nebo zaměstnanec společnosti, kterému byla stížnost zaslána či předána stěžovatelem nebo sdělena ústně.

Stěžovatel - fyzická, právnická osoba, které se činnost zaměstnanců společnosti v jednotlivých případech dotýká.

Čl. III

Podání stížnosti

- Stížnost může být podána jmenovitě i anonymně.
- Stížnost lze podat ústně (osobně nebo telefonicky), písemně (osobním předáním nebo poštou), elektronickou formou (na oficiální e-mailovou adresu).
- Stížnost by měla **obsahovat** informaci, kdo ji podává (pokud není anonymní), komu je určena, čeho se týká a co se požaduje.

Čl. IV

Příjem stížnosti

1. Každá stížnost je zapsána do evidence stížností vedenou na ekonomickém úseku, pokud se nejedná o ústní stížnost, která je vyřízena ihned.
2. Stížnost jsou povinni a oprávněni přijmout všichni zaměstnanci společnosti. Zaměstnanec, který přijme stížnost, a není adresována jemu, předá ji na ekonomický úsek společnosti. Jednatel určí příslušného zaměstnance k vyřízení stížnosti.
3. Jestliže nelze ústní stížnost vyřídit ihned, sepíše o ní příjemce stížnosti písemný záznam, který se předloží stěžovateli k podpisu. Dále se postupuje jako u písemných stížností.

Čl. V

Vyřizování stížností

- Podanou stížnost řeší příslušná osoba ihned.
- Příjemce stížnosti prošetří všechny uvedené skutečnosti, případně provede potřebná místní šetření k posouzení, vyžádá si dokumenty, které souvisí s obsahem stížnosti. Dále konzultuje se zaměstnanci, kterých se věc týká, případně s dalšími osobami. O vyslechnutí se pořizuje zápis.
- Veškeré stížnosti musí být vyřízeny nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí.
- Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech. O překročení lhůty musí být stěžovatel informován.
- Stěžovatel je o průběhu šetření, výsledcích a případné nápravě ve stanovené lhůtě informován formou odpovídající formě podání stížnosti (písemně, e-mailem).
- Stížnost je vyřízena dnem, kdy je vyrozumění předáno k poštovní přepravě případně dnem odeslání emailu.
- Anonymní podání se prošetří jako stížnost.
- S výsledkem šetření anonymně podané stížnosti může být stěžovatel informován formou vývěsky v zařízení, kde byla stížnost podána, nebo elektronickou formou (od-povědí na anonymní e-mailovou adresu, ze které byla stížnost zaslána). Zveřejněná zpráva však nesmí v žádném případě poškozovat práva zaměstnanců či ostatních klientů.
- Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat jednatele společnosti, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Čl. VI

Evidence stížností

- Společnost má zavedenou evidenci přijatých stížností v písemné, případně elektronické podobě.
- Evidenci zabezpečuje ekonomický úsek společnosti.
- Evidence obsahuje tyto údaje:
 - a) Datum a způsob přijetí stížnosti.
 - b) Jméno (případně jména), příjmení a kontaktní údaje stěžovatele (nejde-li o anonym).
 - c) Předmět stížnosti.
 - d) Údaje o příjemci stížnosti.
 - e) Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.
 - f) Podpis osoby, která zápis provedla.

Čl. VII

Ochrana osobních údajů

- Při vyřizování stížnosti a nakládání s osobními údaji stěžovatele a dalších osob se postupuje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Čl. VIII

Závěrečná ustanovení

- 1) Tento vnitřní předpis č. E01/2015 byl schválen jednatelem společnosti dne 27.07.2015.
- 2) Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem 27.07.2015.
- 3) Tento stížnostní řád je zveřejněn na webových stránkách společnosti: www.mevakdnl.cz.

Podpisový arch

<i>jméno a příjmení</i>	<i>datum</i>	<i>podpis</i>