

METODICKÁ PŘÍRUČKA ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

MAS Krajina srdce, z. s.



Článek I.

Základní ustanovení

- 1) Metodika řešení stížností uvádí pravidla pro podávání a řešení připomínek a stížností žadatelů a ostatních fyzických, právnických a soukromých osob vůči spolku MAS Krajina srdce, z. s.
- 2) Spolek podporuje získávání zpětné vazby od žadatelů a ostatních fyzických, právnických a soukromých osob, zpětná vazba může mít podobu připomínek či stížností.

Článek II.

Připomínky

- 1) Připomínkou je chápáno upozornění na mírné nedostatky, drobná kritická sdělení týkající se činnosti spolku a jednání jejích pracovníků a členů. Může se také jednat o návrh na zlepšení.
- 2) Připomínky mohou být, stejně jako stížnosti, řešeny písemně (poštou či do schránky), e-mailem, telefonicky.
- 3) Žadatelé a ostatní fyzické, právnické a soukromé osoby mají možnost obrátit se na pracovníky a členy spolku přímo a sdělit jim své připomínky osobně.
- 4) Připomínky jsou shromážděny v kanceláři spolku a předány k projednání Programovému výboru, který rozhodne o jejich vypořádání.

Článek III.

Stížnosti

- 1) Stížností je chápáno kritické podání, kdy stěžovatel má zájem znát průběh, výsledky šetření a přijatá opatření.
- 2) Stížnost musí mít písemnou formu s uvedeným jménem a kontaktní adresou stěžovatele. Stížnost je přijata kanceláří spolku a pověřený pracovník ji předá k projednání Programovému výboru, který může o spolupráci požádat Monitorovací a kontrolní výbor.
- 3) Stěžovatel je informován o stanovisku Programového výboru k podané stížnosti písemně. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 20 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti kanceláří spolku v odůvodněných případech může být tato lhůta překročena. V případě překročení lhůty budou všichni účastníci informováni.
- 4) Všechny stížnosti včetně záznamu jejich řešení jsou zúčastněným stranám k dispozici k nahlédnutí v kanceláři spolku.
- 5) Proti stanovisku Programového výboru spolku k podané stížnosti se nelze dále odvolat.
- 6) Veškeré originální dokumenty týkající se řízení o stížnosti jsou evidovány a zakládány v příslušných složkách v kanceláři spolku.
- 7) V případě jakýchkoliv nejasností se podavatel může obrátit na předsedu spolku se žádostí o vysvětlení.

Článek IV.

Odvolání

- 1) Odvolání lze podat proti výsledkům administrativní kontroly a výsledkům výběru projektů ve formě písemné žádosti o přezkoumání postupu spolku adresovanou na kancelář spolku do 10 pracovních dnů ode dne následujícího po odeslání výsledků na adresu žadatele.
- 2) Všechny žádosti o přezkoumání postupu spolku včetně záznamu jejich řešení jsou zúčastněným stranám k dispozici k nahlédnutí v kanceláři spolku.
- 3) Odvolání řeší Monitorovací a kontrolní výbor, který své stanovisko následně předá Programovému výboru, který formuluje finální rozhodnutí a prostřednictvím kanceláře informuje žadatele.
- 4) Proti stanovisku Programového výboru spolku se lze odvolat příslušnému kontrolnímu orgánu (RO SZIF/CRR) do 10 pracovních dnů ode dne následujícího po odeslání stanoviska Programovým výborem. Žadatel má povinnost tuto skutečnost oznámit kanceláři spolku.
- 5) Veškeré originální dokumenty týkající se řízení o odvolání jsou evidovány a zakládány v příslušných složkách v kanceláři spolku.
- 6) V případě jakýchkoliv nejasností se podavatel může obrátit na předsedu spolku se žádostí o vysvětlení.

Článek V.

Principy

- 1) Při vyřizování stížností jsou respektovány tyto principy:
 - a) diskrétnost,
 - b) nestrannost,
 - c) ohleduplnost,
 - d) důslednost,
 - e) archivace.

Článek VI.

Platnost

Tato Metodika řešení stížností byla schválena Programovým výborem dne 26. 7. 2016 v Mladé Vožici a nabývá účinnosti dnem následujícím.