

Vyřizování stížností ze strany předkladatelů/žadatelů

Připomínky, podněty, námitky apod. vztahující se k postupům nositele ITI doporučujeme řešit primárně v rámci běžné komunikace s Manažerem SOMO. V praxi se však mohou vyskytnout situace, kdy žadatel/příjemce zvolí formálnější postup, v podobě podání stížnosti, tak jak je uvedeno níže.

Za stížnost se považuje podání/sdělení směřující k prošetření postupu nositele SOMO.

Stížnost lze podat ústně, písemně, telefonicky, či elektronicky (e-mail se zaručeným elektronickým podpisem). O telefonických a ústních stížnostech, které nelze vyřídit při jejich podání, sepíše nositel SOMO písemný záznam. Z obsahu stížnosti musí být patrné, kdo ji učinil, které věci se týká, případně čeho se stěžovatel domáhá. Pokud stížnost postrádá potřebné informace, vyzve nositel SOMO stěžovatele k jejich doplnění ve stanovené lhůtě. Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti bránící dalšímu postupu neodstraní, stížností se nebude zabývat a stížnost bude odložena. Odložení stížnosti s odůvodněním se zaznamená do složky stížností, resp. spisu. V případě, že stěžovatel stížnost upřesnil, začíná běžet lhůta pro vyřízení stížnosti ode dne doručení tohoto doplňujícího podání.

Stížnost nesmí vyřizovat osoba, proti které stížnost směřuje.

Stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě 30 dní, v komplikovaných případech ve lhůtě 60 dní.

Z vyrozumění musí být zřejmé, zda podaná stížnost byla shledána důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou, o které skutečnosti, případně o které předpisy se její vyřízení opírá. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, nositel SOMO bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě, přičemž o nich informuje stěžovatele ve výše uvedeném vyrozumění. O výsledku šetření učiní nositel SOMO záznam do spisu.

Důvodná nebo částečně důvodná stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných nedostatků a stěžovatel o nich byl vyrozuměn.

Nedůvodná stížnost je vyřízena vyrozuměním stěžovatele.