

METODIKA ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

OS MAS Krajina srdce



článek 1

Základní ustanovení

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

článek 2

Připomínky

- 1) Připomínkou je chápáno upozornění na mírné nedostatky, drobná kritická sdělení týkající se činnosti MAS 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 či faxem. Připomínky je možné zveřejnit také na www.maskrajinasrdce.cz – Dotazy a odpovědi. Žadatelé a ostatní fyzické, právnické a soukromé osoby mají možnost obrátit se na pracovníky a členy OS MAS Krajina srdce přímo a sdělit jim své připomínky osobně.

článek 3

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 technickým pracovištěm MAS 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 technickým pracovištěm MAS, 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 na technickém pracovišti OS MAS Krajina srdce.
- 5) Proti stanovisku Programového výboru OS MAS Krajina srdce k podané stížnosti se nelze dále odvolat.
- 6) Veškeré originální dokumenty týkající se řízení o stížnosti jsou evidovány a zakládány v příslušných složkách na technickém pracovišti OS MAS Krajina srdce.

V případě jakýchkoliv nejasností se podavatel může obrátit na Předsedu OS MAS Krajina se žádostí o vysvětlení.

článek 4

Odvolání

- 1) Odvolání lze podat pouze proti výsledkům administrativní kontroly ve formě písemné žádosti o přezkoumání postupu MAS na technické pracoviště OS MAS Krajina srdce do 7 pracovních dnů ode dne následujícího po odeslání doporučené zásilky s výsledky zmíněných kontrol žadateli.
- 2) Žádost o přezkoumání postupu MAS je předána k řešení Programovému výboru, který může o spolupráci požádat Monitorovací a kontrolní výbor.
- 3) Stěžovatel je informován o stanovisku Programového výboru k podané žádosti o přezkoumání postupu MAS písemně. Lhůta pro vyřízení je 7 dnů ode dne přijetí žádosti o přezkoumání postupu MAS technickým pracovištěm, v odůvodněných případech může být tato lhůta překročena. V případě překročení lhůty budou všichni účastníci informováni.
- 4) Všechny žádosti o přezkoumání postupu MAS včetně záznamu jejich řešení jsou zúčastněným stranám k dispozici k nahlédnutí na technickém pracovišti OS MAS Krajina srdce.
- 5) Proti stanovisku Programového výboru OS MAS Krajina srdce k podané žádosti o přezkoumání postupu MAS se lze odvolat na RO SZIF do 7 pracovních dnů ode dne následujícího po odeslání stanoviska PV. Žadatel má povinnost tuto skutečnost oznámit technickému pracovišti OS MAS Krajina srdce
- 6) Veškeré originální dokumenty týkající se řízení o odvolání jsou evidovány a zakládány v příslušných složkách na technickém pracovišti OS MAS Krajina srdce.

V případě jakýchkoliv nejasností se podavatel může obrátit na Předsedu OS MAS Krajina se žádostí o vysvětlení.

článek 5

Principy

Při vyřizování stížnosti jsou respektovány tyto principy:

- Diskrétnost
- Nestrannost
- Ohleduplnost vůči zúčastněným stranám
- Důslednost
- Poskytnutí podpory zúčastněným stranám
- Podpora členů, kteří prověřují stížnosti
- Vedení dokumentace (pro možnost zpětného dohledání)

článek 6

Platnost

Tato Metodika řešení stížností byla schválena Členskou schůzí dne 10.12.2007 v Ratibořských Horách a nabývá účinnosti dnem následujícím.