

Postup pro podávání a vyřizování stížností členů SCHK

- 1/ Oprávnění člena podávat stížnosti a návrhy je zakotveno v § 6 odst. 4 Stanov ČSCH.
- 2/ Tento metodický list neupravuje postup při řešení kárných provinění členů ZO, členů výboru ZO a posuzovatelů, která řeší jako prováděcí předpis ke Stanovám Kárný řád ČSCH.
- 3/ Stížnost a návrhy (dále je "Stížnost") podává člen (dále jen "Stěžovatel") písemně u Výboru své ZO (dále jen "Výbor"). Pro vyloučení případných pochybností o datu podání stížnosti se doporučuje si převzetí Stížnosti nechat potvrdit na její kopii nebo zaslat doporučenou poštou.
- 4/ Stížnost je třeba podat ve lhůtě do jednoho měsíce od data události, která je předmětem Stížnosti.
- 5/ Ve Stížnosti stěžovatel uvede co je předmětem Stížnosti, pokud je Stížnost směřována proti určité osobě, tuto identifikuje jménem, příjmením a pokud možno bydlištěm nebo označením její mateřské ZO. Dále uvede čeho se Stížností domáhá.
- 6/ Výbor ve lhůtě do jednoho měsíce od data přijetí stížnosti nebo ve lhůtě jednoho měsíce od odstranění vad stížnosti tuto projedná, připojí k ní své písemné stanovisko a odešle Předsednictvu SCHK (Dále jen "Předsednictvo")
- 7/ Pokud Výbor zjistí, že stížnost je neprojednatelná (pro neurčitost, nesrozumitelnost, chybějící náležitosti, atd.), vyzve Stěžovatele písemně k jejímu doplnění, ve kterém jej upozorní na nedostatky Stížnosti a stanoví lhůtu pro jejich odstranění, která nesmí být kratší 15ti dnů.
- 8/ Neodstraní-li Stěžovatel vady Stížnosti ve stanovené lhůtě, Výbor Stížnost věcně neprojedná a postoupí ji bez dalšího se svým stručným stanoviskem Předsednictvu.
- 9/ Předsednictvo ve lhůtě do tří měsíců od obdržení stížnosti rozhodne samo nebo ve lhůtě do jednoho měsíce pověří písemně k jejímu vyřízení příslušnou odbornou komisí předsednictva (dále jen "Komise") . Své rozhodnutí doručí Stěžovateli a Výboru .
- 10/ Komise o Stížnosti rozhodne ve lhůtě do dvou měsíců od data pověření. Své rozhodnutí doručí Stěžovateli, Výboru a Předsednictvu.
- 11/ Proti rozhodnutí Předsednictva nebo Komise je přípustné odvolání, které se podává k Plenárnímu zasedání SCHK prostřednictvím orgánu, který o Stížnosti rozhodl, ve lhůtě 15ti dnů od doručení rozhodnutí. Rozhodnutí plenárního zasedání SCHK je konečné.

Jak si správně stěžovat? (IZ 3-4/2011)

V loňském roce jsem z pověření předsednictva SCHK zpracovala návrh metodického listu pro podávání stížností a podnětů členů SCHK a tento byl následně Předsednictvem SCHK schválen a zveřejněn v Informačním zpravodaji č. a od data zveřejnění, tedy ode dne, je pro členy základních organizací ČSCH SCHK závazný.

Nutnost vydání tohoto metodického pokynu vyvstala v posledních letech především z toho důvodu, že členové našich ZO, pokud nebyli s něčím (či s někým) spokojeni, psali a rozesílali své stížnosti nejen jednotlivým členům předsednictva, ale někteří šli tak daleko, že své stížnosti posílali přímo generálnímu sekretáři FIFE.

Každý člen ZO má právo podávat stížnosti a návrhy (dále jen "Stížnost") , toto jeho právo je zakotveno v § 6 odst. 4 Stanov ČSCH. Aby mohlo být následně se Stížností pracováno, musí tato splňovat základní náležitosti:

- 1) Kdo Stížnost podává (jméno, příjmení, adresa, příp. e-mail či tel. kontakt)
- 2) Co je předmětem Stížnosti (stručné vylíčení toho, na co si stěžujete, co navrhuje, odůvodnění a návrh, jak má být podle Vás rozhodnuto nebo co má být provedeno)
- 3) Pokud Stížnost směřuje proti chování určité osoby, pak je nutno uvést její identifikaci (jméno, příjmení, adresa a pokud možno určení ZO, které je členem)

Lhůta pro podání stížnosti - jeden měsíc od data události, která je předmětem stížnosti - je lhůtou propadnou. To znamená, že stížnosti, které budou doručeny výboru ZO po této lhůtě, nebudou řešeny a budou bez dalšího odmítnuty. O této skutečnosti by měl výbor ZO stěžovatele vyrozumět.

Výbor ZO je povinen Stížnost zkontrolovat z hlediska jejích formálních náležitostí a pokud vykazuje nedostatky, je povinen stěžovatele vyzvat k jejich odstranění. I když v praxi se toto bude často dít neformálním způsobem, doporučuji ohlídat si ze strany výborů základních organizací zejména formality doručování, ať následně nedojde k tomu, že se bude řešit stížnost na předsedu či jednatele ZO, že nedodržel lhůty stanovené Metodickým pokynem pro vyřizování stížností

Lhůty v Metodickém pokynu stanovené jsou relativně krátké, a to především z toho důvodu, aby nedocházelo jednak ke zbytečným průtahům od podání stížnosti do jejího vyřízení a jednak rovněž proto, že daleko lépe se jedná a rozhoduje o věci "čerstvě", než o věci, která z důvodu uplynutí času ztratila pro stěžovatele na významu nebo dobře míněný návrh přestal být aktuální.

Možná některé z Vás ihned napadne, že výbor Vaší ZO se v tak krátké době ani nesejde. To se může ve výjimečných případech stát, avšak nemělo by to být pravidlem. Výbor ZO je však vždy povinen Vaši ve lhůtě podanou Stížnost postoupit do jednoho měsíce Předsednictvu SCHK.

V průvodním dopise, kterým bude výbor ZO Stížnost postupovat předsednictvu, by pak měl uvést především své stanovisko ke stížnosti, případně odůvodnění toho, proč Výbor ZO stížnost neprojednal.

A teď pro názornost příklad vzorové stížnosti:

Paní Zahradníková z Příbrami se přihlásí na Mezinárodní výstavu koček do Ostravy a se svou perskou kočičkou v sobotu ráno dorazí na výstaviště, kde zjistí, že výstavní klece jsou rozměrově větší než je zvyklá z jiných výstav a navíc mají drátěné bočnice. Její "záclonky" jsou krátké a vedle její kočičky je umístěn veliký mainský mývalí kocour, jehož dlouhé řapky lehce "projdou" přes bočnice a k nelibosti nešťastné vystavovatelky osahávají kožíšek načesané peršanky.

Paní Zahradníková učiní na výstavě nezbytná bezpečnostní opatření, aby kocour na kočičku neviděl a nesahal (kartony papíru byly na výstavním výboru k dispozici), avšak s tímto se nespokojí a hned v pondělí po výstavě sedne a napíše stížnost na pořadatele výstavy, že

- 1/ klece neodpovídaly předpisům FIFe;
- 2/ pořadatelé výstavy nezajistili bezpečnost vystavovaných zvířat;
- 3/ na atypickou velikost klecí nebyli vystavovatelé upozorněni v propozicích.

Stížnost odešle doporučeně jednatelem své ZO a tento svolá neprodleně Výbor ZO a pozve k jednání i stěžovatelku. Společně proberou nejprve formální náležitosti stížnosti - ty jsou v pořádku, neboť stěžovatelka četla Metodický pokyn pro podávání stížností a podnětů, zveřejněný v Informačním zpravodaji. Pak stížnost společně proberou obsahově, otevřou přítom i příslušné Řády a dojdou k následujícím závěrům:

Podle platného Výstavního řádu ČSCH SCHK není organizátor výstavy povinen upozornit v propozicích vystavovatele na velikost (atyp) klecí .

Pokud se klecí týká, pak předpisy ukládají organizátorovi výstavy zajistit

- dostatečně velké klece (pro 1 kočku min. 50x50x50 cm);
- ve dvoukleci mohou být maximálně 3 kočky, výjimky jsou povoleny pro vrhy;
- při stavění klecí musí být ponechán odstup nejméně 1,25 m mezi jednotlivými řadami
- klece nesmí být v žádném případě (ani pro BIS) stavěny na sebe.

Stěžovatelka spolu s Výborem ZO dojdou při projednávání stížnosti k závěru, že ze strany organizátora výstavy nedošlo k porušení Výstavního ani jiného Řádu.

A co nyní se stížností?

Stěžovatelka je sice nadále rozhořčena příkořím, které se její perské princezně dělo na výstavě v Ostravě (už tam nikdy nepojedou!), ale - ač nerada - musí uznat, že její stížnost nemá šanci na úspěch ... a bere ji zpět!

Tak to byla pohádka o tom, jak se dá vyřídit stížnost. Samozřejmě výše uvedený příklad nebude příkladem obvyklým, ale při trošce dobré vůle a rozumu nás chovatelů za přispění kvalifikovaných postupů členů Výborů ZO by takto mohla skončit velká část stížností. A já věřím, že tomu tak bude.

JUDr. Dagmar Soukenková
předsedkyně Disciplinární komise SCHK