

OBSAH

I.	Úvodní ustanovení.....	2
II.	Způsob podání stížnosti.....	2
III.	Náležitosti stížnosti	3
IV.	Termín vyřízení stížnosti	3

I. Úvodní ustanovení

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví (dále jen „OZP“) vydává dokument „**Uplatnění stížnosti v OZP**“ za účelem stanovení podmínek při podávání stížností, připomínek a námětů v rámci OZP.

- **Stížnost v režimu § 175 správního řádu**
 - Stížnosti na nevhodné chování úředních osob (stížnosti proti obsahu a formě chování zaměstnanců, kteří vystupují jako úřední osoby dle správního řádu).
 - Stížnosti proti postupu správního orgánu (stížnosti na chybný postup ve správním řízení).
- **Stížnost ostatní**
 - Stížnosti v oblasti nastavení a realizace jednotlivých procesů (stížnosti subjektů, jimiž se domáhají svých práv, chráněných zájmů, případně upozornění na určitý postup v činnosti OZP včetně stížností na chování zaměstnanců, kteří nejsou úředními osobami ve smyslu správního řádu).

Připomínky, náměty jsou pro potřeby tohoto dokumentu zahrnuty pod pojem „stížnost“, pro jejich podání platí tudíž stejné podmínky jako pro stížnost.

II. Způsob podání stížnosti

- **Osobně na všech pracovištích OZP určených pro styk s veřejností**
Kontaktovaný zaměstnanec OZP sepíše s klientem záznam stížnosti na formuláři „Průvodka podání“ ve dvojím vyhotovení. Jedno potvrzené zaměstnancem OZP obdrží osoba uplatňující stížnost.
- **V písemné formě poštou** na adresu ředitelství OZP - Roškotova 1225/1, Praha 4 a na adresy podle specifikace místa nebo faxem na faxových číslech podle specifikace místa uvedených na www.ozp.cz.
- **V písemné formě prostřednictvím „Elektronické podatelny OZP“** na www.ozp.cz nebo e-mailové adresy podle specifikace místa uvedené na www.ozp.cz.
- Elektronicky **datovou schránkou q9iadw9**.
- **Telefonicky do „Telefonního informačního centra“ (TIC)**
Telefonický hovor je nahráván.
- **Telefonicky na telefonních číslech pracovišť OZP (vyjma TIC)**
Pouze v případě, že klient odmítá podat stížnost písemně.

III. Náležitosti stížnosti

Stížnost musí obsahovat:

- **v případě fyzické osoby** jméno, příjmení, rodné číslo a kontaktní adresu,
- **v případě právnické osoby** název subjektu, IČ, adresu sídla, popřípadě kontaktní adresu,
- **předmět stížnosti,**
- **jednoznačný text, z něhož je patrné, čeho se stížnost týká.**

IV. Termín vyřízení stížnosti

Stížnost musí být vyřízena a odeslána **do 30 dnů ode dne jejího doručení**. Tuto lhůtu lze překročit jen výjimečně s tím, že dotyčný je o této skutečnosti, s uvedením důvodu překročení lhůty, informován.