

## Pravidla a principy Ombudsmana pro obce systému EKO-KOM

### Úvodní ustanovení

Autorizovaná obalová společnost EKO-KOM, a.s. (dále také „AOS EKO-KOM“ či „společnost“) upřednostňuje smírná řešení sporů se svými partnery z řad samospráv měst a obcí, které jsou zapojeny do systému zpětného odběru obalů a má zájem hledat a nalézat účinná řešení maximálně odpovídající partnerům a jejich očekávání.

V zájmu co nejkvalitnějšího a nejúplnějšího poskytování služeb svým partnerům se AOS EKO-KOM, a.s. rozhodla s účinností od ..... roku 2017 zavést institut **nezávislého ombudsmana pro obce zapojené do systému EKO-KOM** (dále také jen „ombudsman“), který není zaměstnancem společnosti EKO-KOM, a.s.

V působnosti ombudsmana je řešení podnětů (podání, stanovisek, stížností či reklamací) právnických osob, partnerů systému EKO-KOM, tedy všech samospráv měst a obcí zapojených do systému zpětného odběru obalů AOS EKO-KOM.

Činnost ombudsmana se řídí a je vymezena níže uvedenými Pravidly a principy. V souladu s nimi se na ombudsmana mohou obrátit partneři zapojení do systému EKO-KOM Autorizované obalové společnosti EKO-KOM.

Stanovisko či doporučení ombudsmana **není pro žádnou ze stran právně závazné**, nicméně v rámci smírní procedury se společnost EKO-KOM vždy zavazuje především doporučeními ombudsmana směřovaná směrem k AOS EKO-KOM minimálně zabývat.

Ombudsman pro obce systému EKO-KOM se ve své činnosti zaměřuje primárně na mediaci a řešení nejruznějších podnětů, podání, stížností, sporů či reklamací ze strany oprávněných zástupců samospráv měst a obcí zapojených do systému zpětného odběru obalů EKO-KOM, které se dotýkají či vyplývají z uzavřených smluvních vztahů mezi obcemi a společnostmi, uzavřených smluv mezi společnostmi a jejich dodavateli, kde jsou samosprávy měst a obcí příjemci plnění vyplývajících z těchto smluv, s uzavřených jiných dohod mezi společnostmi a obcemi a v neposlední řadě platnou autorizací, kterou společnost obdržela od Ministerstva životního prostředí ČR.

## Pravidla a principy práce Ombudsmana pro obce systému EKO-KOM

1. Autorizovaná obalová společnost EKO-KOM, a.s. s účinností od září roku 2017 zřizuje institut **nezávislého ombudsmana pro obce**, mimořádného mediačního institutu, pověřeného hledáním smírného řešení některých podnětů, podání, stížností, sporů či reklamací partnerů AOS EKO-KOM uvedených níže.
2. Služby Ombudsmana jsou k dispozici pouze a jen pro partnery systému EKO-KOM z řad samospráv měst a obcí, tedy obce a města České republiky, které jsou zapojeny do systému EKO-KOM prostřednictvím platné uzavřené smlouvy o zapojení do systému EKO-KOM (Smlouva o zajištění zpětného odběru a využití odpadů z obalů) – dále také jen „partneři“.
3. Ombudsman není zaměstnancem AOS EKO-KOM a vykonává svou činnost nezávisle a nestranně.

4. Při šetření a hledání smírného řešení se ombudsman řídí závaznými právními předpisy, etickými zásadami spravedlivosti, platnou autorizací poskytnutou společností ze strany Ministerstva životního prostředí ČR a vnitřními předpisy AOS EKO-KOM.
5. Služby ombudsmana směrem k partnerům jsou bezplatné.
6. Doporučení či rozhodnutí ombudsmana není pro účastníky řízení jakýmkoliv způsobem právně závazné a nevyplývají z něj žádné povinnosti a závazky žádné z dotčených stran, nicméně v rámci mediační procedury se společnost vždy zavazuje především doporučeními ombudsmana směřovaná směrem k AOS EKO-KOM minimálně zabývat.
7. Ombudsman má pravomoc šetřit či prověřovat záležitosti týkající se produktů a služeb nabízených partnerům a vyplývajících především z uzavřených smluvních vztahů mezi společnostmi a partnery. Pravomoc ombudsmana rovněž zahrnuje produkty a služby, které společnost nabízí partnerům zprostředkovaně (plnění hrazené společností a zajišťované prostřednictvím dodavatelů na základě smluvních vztahů, kde je partner subjektem, který čerpá plnění z těchto smluv vyplývajících).
8. Ombudsman řeší (a následně zaujímá stanovisko) v následujících typech možných podání ze strany partnerů:
  - a. Podnět – nejmírnější z možných podání – jedná se o návrh jiného způsobu řešení z pohledu partnera v rámci konkrétně popsání vztahu či situace;
  - b. Stížnost – jedná se o stížnost na konkrétní konání či jednání vyplývající ze vztahu mezi společností a partnerem;
  - c. Spor – jedná se o již vzniklou situaci, kterou partner již se společností či jejími zástupci řešil, ale není s výsledkem řešení spokojen;
  - d. Reklamace - jedná se o nespokojenost s konkrétní realizovanou službou či dodávkou za níž nese odpovědnost společnost či osoby za společnost vystupující.
9. Ombudsman v případě přání partnera zachovává mlčenlivost o konkrétních osobách z řad zástupců společnosti, kteří jsou účastníci podání k ombudsmanovi.
10. Na ombudsmana se mohou obracet partneři systému EKO-KOM z řad samospráv měst a obcí pouze písemně na poštovní adrese:

Ombudsman pro obce systému EKOKOM, .....

nebo na e-mailové adrese: [ombudsman@ekokom.cz](mailto:ombudsman@ekokom.cz)

11. Podání (podnět, stížnost, spor či reklamace) partnera musí obsahovat níže uvedené náležitosti, které jsou uvedeny rovněž v interaktivním formuláři uvedeném na webových stránkách společnosti ([www.ekokom.cz](http://www.ekokom.cz)):
  - a) Identifikaci partnera (název obce/města, IČ, sídlo, statutární zástupce, telefonní a e-mailové spojení) ;
  - b) Druh podání (podnět, stížnost, spor či reklamace);
  - c) Úplné vylíčení předmětu podání;
  - d) Vysvětlení, čeho se partner domáhá, čeho chce dosáhnout a jeho návrh řešení celé záležitosti;
  - e) Jak byla ze strany společnosti doposud vůči partnerovi věc řešena či komunikována včetně uvedení jmen a příjmení osob společnosti, se kterými doposud partner komunikoval;

- f) Je-li partner zastupován zmocněncem, předloží zmocněnec ověřenou plnou moc;
  - g) Seznam příloh, které k objasnění podnětu partner připojuje.
12. Pokud je podání (podnět, stížnost, spor či reklamace) ze strany partnera podána v dostatečné podobě a v dostatečném penzu informací dle bodu 11., zahájí ombudsman řízení a písemně informuje partnera o nejzazším termínu vydání svého stanoviska.
13. Má-li podání (podnět, stížnost, spor či reklamace) nedostatky, ombudsman partnera písemně uvědomí, o jaké nedostatky se jedná, a vyzve jej, aby tyto nedostatky v přiměřené lhůtě odstranil. Až do odstranění nedostatků je celý proces přerušen.
14. Ombudsman nezahájí řízení, pokud:
- a) předmět záležitosti nenáleží do působnosti ombudsmana;
  - b) o předmětu záležitosti již rozhodl soud nebo bylo zahájeno řízení před soudem nebo bylo zahájeno rozhodčí řízení;
  - c) v předmětné záležitosti bylo partnerem podáno trestní oznámení nebo se partner jinak obrátil na kterýkoliv orgán státní správy nebo veřejné moci;
  - d) partner předmětnou záležitost zveřejnil v médiích.
15. Zjistí-li ombudsman existenci překážky v řízení, písemně vyrozumí partnera o nepřípustnosti podání (podnět, stížnost, spor či reklamace). Stanovisko o nepřípustnosti je konečné.
16. Zjistí-li ombudsman, že existují důvody, které by mohly vést k pochybnosti o jeho podjatosti v předložené záležitosti, co se týče jeho vztahu k věci, ke partnerovi nebo k jeho zástupci, oznámí toto zjištění společnosti a rovněž písemně uvědomí partnera.
17. Řízení u ombudsmana je písemné.
18. Ombudsman se vždy seznámí s předloženou záležitostí a zváží tvrzení a důkazy předložené partnerem. Ombudsman rovněž šetří záležitost v rámci společnosti. Společnost je povinna poskytovat ombudsmanovi veškeré informace tak, aby mohl vést řízení v souladu s obvyklou nejlepší praxí.
19. Veškerá stanoviska, prohlášení, dokumenty a podklady poskytnuté ombudsmanovi pro potřeby řízení jsou důvěrné a nemohou být použity nebo zmíněny mimo řízení bez souhlasu účastníků řízení.
20. Ombudsman má možnost svým stanoviskem:
- a) doporučit společnosti, aby podání (podnět, stížnost, spor či reklamaci) vyřídila kladně v plném rozsahu;
  - b) podání (podnět, stížnost, spor či reklamaci) zamítnout s odůvodněním;
  - c) navrhnout společnosti a partnerovi kompromisní řešení. V tomto případě ombudsman zároveň vyzve partnera, aby se k navrženému kompromisnímu řešení v přiměřené lhůtě vyjádřil. Ombudsman vydá definitivní stanovisko až poté, kdy obdrží partnerův souhlas. Pokud partner s navrženým kompromisním řešením vyjádří nesouhlas nebo neodpoví, bude záležitost považována za zamítnutou.
21. Ombudsman o předložené záležitosti rozhoduje pouze jednou. Jeho stanovisko je definitivní a nebude předmětem další korespondence.
22. Stanovisko ombudsmana je vydáno písemně a je zasláno partnerovi prostřednictvím e-mailové komunikace.

23. Ombudsman vydá stanovisko bez zbytečného prodlení, avšak nejpozději do šedesáti kalendářních dnů od zahájení řízení. Mimořádně může být tato lhůta prodloužena o dalších třicet dní.