

ZÁSADY JEDNÁNÍ S VLASTNÍKY

pro ZHOTOVITELE v rámci spolupráce se Správou železnic, státní organizace (dále „SŽ“)

1. Důvod zavedení zásad jednání

- 1.1. Vlastníci pozemků a nemovitostí během procesu přípravy stavby navazují kontakt nejen se SŽ, ale i s jejími ZHOTOVITELI. Aby byl přístup jednotný a SŽ byla během jednání s vlastníky dotčených pozemků a nemovitostí dobře reprezentována, je zapotřebí dodržovat pravidla popsaná v tomto dokumentu.
- 1.2. S ohledem na skutečnost, že vlastníci nemusí být vždy obeznámeni s tím, co je všechno čeká, jaká jsou jejich práva či povinnosti, je na místě schovávavost a férový přístup od všech zhotovitelů.

2. Obecné zásady jednání

- 2.1. Ke všem vlastníkům je přístupováno jednotně, mají stejné podmínky a práva. Jsou používány totožné komunikační nástroje a dostávají stejné informace. Komunikace s vlastníkem je po celou dobu konzistentní.
- 2.2. Vlastníkovi je umožněn kontakt emailem, telefonicky, dopisem na adresu nebo datovou stránkou.
- 2.3. Věcná odpověď je odeslána do 10 dnů; pokud je potřeba delší šetření, po 10 dnech dojde k zaslání informace, že se na odpovědi pracuje a kdy bude přibližně odeslána.
- 2.4. Vlastníkovi je poskytnut na začátku časový rámec, kdy může očekávat jednotlivé kroky dané činnosti. Je uplatněn princip předvídatelnosti pro vlastníka.
- 2.5. S vlastníkem komunikuje jedna osoba, na kterou se může vlastník obracet s dotazy, ta případně vlastníkovvi sděluje, že se mu ozvou další osoby.

3. Pravidla pro poskytování informací

- 3.1. ZHOTOVITEL je povinen poskytovat vlastníkům pouze pravdivé, úplné a aktuální informace.
- 3.2. Zamlčení práv vlastníka nebo zkreslování informací a dalších skutečností je zakázáno.
- 3.3. V případě neznalosti odpovědi je ZHOTOVITEL povinen tuto skutečnost vlastníkovvi sdělit a uvést lhůtu, do kdy bude informace doplněna.

4. Požadavky na jednání ZHOTOVITELE

- 4.1. ZHOTOVITEL je profesionální a dodržuje pravidla slušného chování, což obnáší nejen vyvarování se vulgárních výrazů, ale i komunikaci bez urážení.
- 4.2. Komunikace probíhá asertivně a empaticky, bez nátlaku a férově.
- 4.3. Komunikace probíhá srozumitelnou formou, aby bylo jasné sdělení, které je předáváno. Pokud je zapotřebí uvádět odkazy na zákony, je vhodné je umisťovat na konec samotného sdělení nebo jako poznámka pod čarou.
- 4.4. Odborné pojmy jsou buď vysvětleny, nebo jsou volena slova ekvivalentní, tak aby byla srozumitelná laické veřejnosti.
- 4.5. Oslovování v psané podobě je uváděno jako „personifikované“ pro konkrétního vlastníka.