

## REGULAMIN

### Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko – Własnościowej „Przyjaźń” w Krzeszowicach

#### § 1

1. Spółdzielnia Mieszkaniowa Lokatorsko – Własnościowa „Przyjaźń” w Krzeszowicach, zwana w treści niniejszego Regulaminu „Spółdzielnią”, przyjmuje, rozpatruje i załatwia skargi i wnioski składane przez:

- członków Spółdzielni i inne osoby,
- przekazane Spółdzielni przez inne organy państwowe i samorządowe, organizacje oraz przez redakcje radiowe, prasowe i telewizyjne.

2. Przedmiotem skargi może być w szczególności nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy Spółdzielni, albo przez jej pracowników jak również brak należytej dbałości o interesy jej członków i innych osób, jak również przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

3. Przedmiotem wniosku może być w szczególności ulepszenie organizacji i usprawnienie pracy w Spółdzielni jak również lepsze zaspokajanie potrzeb jej członków.

#### § 2

1. Do przyjmowania skarg i wniosków uprawniony w imieniu Zarządu Spółdzielni jest codziennie w godzinach pracy pracownik Sekretariatu Spółdzielni.

2. Niezależnie od trybu określonego w ustępie 1 osoby wnoszące skargi (wnioski) przyjmuje:

- a) Prezes Zarządu Spółdzielni w każdy poniedziałek, w godz. od 13.00 do 15.00.
- b) Członkowie Rady Nadzorczej w każdy pierwszy poniedziałek miesiąca w godzinach 16.00 – 17.00

3. Ogłoszenie o terminach przyjmowania skarg i wniosków przez Prezesa Zarządu i Radę Nadzorczą umieszcza się na tablicy ogłoszeń w siedzibie Spółdzielni oraz na stronie internetowej.

#### § 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, lub za pomocą innych środków przekazu wiadomości oraz ustnie do protokołu sporządzanego przez Specjalistę ds. Pracowniczych (Sekretariat), zawierającego datę przyjęcia skargi lub wniosku dane osoby składającej skargę lub wniosek oraz zwięzły opis treści sprawy. Protokół jest podpisywany przez wnoszącego skargę lub wniosek i przyjmującego zgłoszenie.

2. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.
3. Skarga (wniosek) nie zawierająca nazwiska i imienia oraz adresu wnoszącego nie będzie rozpatrywana.
4. Jeżeli wnoszący skargę lub wniosek zastrzegł nie ujawnianie jego danych rozpatrzenie sprawy powinno być dokonane z zachowaniem tego zastrzeżenia.
5. Nie traktuje się jako skarg odwołań członków Spółdzielni od podjętych przez właściwy organ Spółdzielni decyzji wynikających ze stosunku członkostwa, których tryb wnoszenia i rozpatrywania regulują odrębne przepisy.

#### § 4

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

#### § 5

1. Skargi i wnioski wpływające do Spółdzielni są przekazywane Prezesowi Zarządu.
2. Skargi i wnioski są ewidencjonowane oddzielnie w rejestrze skarg i wniosków, który zawiera następujące rubryki:
  - 1) numer kolejny,
  - 2) podmiot wnoszący sprawę i datę wpisu,
  - 3) przedmiot skargi lub wniosku,
  - 4) sposób rozpatrzenia i datę,
  - 5) uwagi.
3. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Specjalista ds. Pracowniczych.

#### § 6

Po wpisaniu skargi (wniosku) do rejestru skarg i wniosków przekazuje się ją niezwłocznie do rozpatrzenia lub załatwienia przez właściwy organ Spółdzielni.

#### § 7

1. Organem właściwym do rozpatrzenia skargi jest:
  - 1) na członków Zarządu Spółdzielni – Rada Nadzorcza;
  - 2) na pracownika – Zarząd Spółdzielni.

2. Wnioski są rozpatrywane przez właściwe organy statutowe Spółdzielni, w zależności od przedmiotu wniosku, a mianowicie Zarząd, Radę Nadzorczą lub Walne Zgromadzenie.

## § 8

1. Zgłoszone skargi powinny być rozpatrywane i załatwiane starannie, wnikliwie i bez zbędnej zwłoki - w terminie:

- nie dłuższym niż 14 dni od daty wniesienia skargi w przypadku skargi na pracownika Spółdzielni:

- na najbliższym posiedzeniu Rady Nadzorczej w przypadku skargi na Członka Zarządu.

2. O każdym przypadku nie załatwienia skargi, w terminie określonym w ustępie 1, należy zawiadomić osobę wnoszącą skargę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin jej załatwienia.

## § 9

1. Rozpatrzenie skargi powinno odbywać się obiektywnie i z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy, na podstawie dokumentów źródłowych oraz wyjaśnień składanych przez osoby, których dotyczy skarga.

2. Organ rozpatrujący skargę – w miarę potrzeby powinien przeprowadzić bezpośrednią rozmowę z wnoszącym skargę w celu uzyskania od niej dodatkowego przedstawienia sprawy względnie wyjaśnień w związku z ustaleniami dokonanymi podczas rozpatrywania skargi.

3. Rozpatrujący skargę powinien w trakcie wykonywania swych czynności ustalić merytoryczną zasadność wszystkich podanych w niej faktów i podniesionych zarzutów.

## § 10

1. Odpowiedź o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinna zawierać wyczerpujące wyjaśnienie wszystkich istotnych okoliczności sprawy oraz ustosunkowanie się do wszystkich zarzutów zawartych w skardze lub propozycji przedstawionych we wniosku, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego.

2. Odpowiedź na skargę lub informację o sposobie załatwienia wniosku podpisuje Prezes Zarządu lub Jego Zastępca, a w przypadku skargi na członka Zarządu – Przewodniczący Rady Nadzorczej.

3. W razie zbiorowego wniesienia skargi lub wniosku odpowiedź powinna być skierowana do jednej z podpisanych osób z zaznaczeniem aby powiadomiła pozostałe osoby.

4. W przypadku przekazania skargi lub wniosku przez organ lub instytucję informację o sposobie rozpatrzenia skargi lub załatwienia wniosku przekazuje się również temu organowi lub instytucji.

## § 11

W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy i zawiadomieniem skarżącego.

## § 12

1. W przypadku uznania skargi na pracownika Spółdzielni za zasadną Zarząd Spółdzielni jest zobowiązany do wyciągnięcia konsekwencji dyscyplinarnych wobec pracownika oraz podjęcie działań w celu usunięcia powstałych nieprawidłowości.

2. Uznanie zasadności złożonego wniosku zobowiązuje odpowiednie organy Spółdzielni do wdrożenia procedur zmierzających do wykonania złożonego wniosku lub określenia terminu jego realizacji.

## § 13

1. Nadzór nad sposobem rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Rada Nadzorcza.


2. Zarząd Spółdzielni jest zobowiązany do bieżącego informowania Rady Nadzorczej o składanych skargach i wnioskach

## § 14.

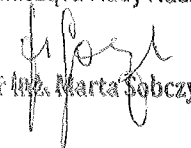
Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko-Własnościowej „Przyjaźń” w Krzeszowicach został uchwalony przez Radę Nadzorcą uchwałą nr 61/13 z dnia 16 grudnia 2013 r. i wchodzi w życie z dniem uchwalenia.

SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA  
LOKATORSKO-WŁASNOŚCIOWA  
„PRZYJAŹŃ”  
w Krzeszowicach  
Rada Nadzorcza

Sekretarz Rady Nadzorczej

  
mgr Rafał Biskup

Przewodnicząca Rady Nadzorczej

  
mgr inż. Marta Sobczyk