R E G U L A M I N

w sprawie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

w Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko – Własnościowej w Trzebnicy

I. Zasady ogólne

§ 1.

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe komórki organizacyjne Spółdzielni, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, usprawnienia pracy, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności członków Spółdzielni a także lepszego zaspokajania ich potrzeb.

3. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej.

4. Postanowienia regulaminu stosuje się również do skarg i wniosków przekazanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne.

5. W stosunku do materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne, stosuje się postanowienia niniejszego regulaminu.

§ 2.

Organem właściwym do rozpatrywania skarg i wniosków w Spółdzielni Mieszkaniowej w Trzebnicy jest:

a) Zarząd Spółdzielni, z zastrzeżeniem pkt. b
b) Rada Nadzorcza w odniesieniu do spraw dot. działalności Zarządu i jego członków.

§ 3.

1. Skargi i wnioski oraz dołączone do nich pisma i inne dokumenty powinny być rejestrowane i przechowywane oddzielnie od innych spraw, w celu zapewnienia kontroli przebiegu i terminowości załatwiania.

2. Rejestr skarg i wniosków wpływających do Spółdzielni prowadzi komórka organizacji i samorządu.

3. Rejestr skarg zgłaszanych podczas przyjęć interesantów prowadzą członkowie Rady Nadzorczej lub Zarządu.

4. Rejestr skarg i wniosków ewidencjonowanych w porządku chronologicznym, powinien obejmować następujące rubryki:

a) numer kolejny
b) źródło i datę wpływu
c) przedmiot sprawy
d) sposób rozpatrzenia
e) datę i wynik załatwienia
f) uwagi.

§ 4.

1. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku, do którego rozpatrzenia Spółdzielnia nie jest właściwa, powinna niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazać skargę lub wniosek właściwej jednostce lub organowi powiadamiając o tym wnoszącego lub wskazać tę jednostkę lub organ.

2. Jeżeli skarga lub wniosek zostały wniesione niewłaściwie, a jednostki właściwej nie zdołano ustalić na podstawie treści pisma, albo jeżeli z ich treści wynika właściwość organów wymiaru sprawiedliwości, skarga powinna być zwrócona wnoszącemu w terminie 7 dni z odpowiednim wyjaśnieniem.

§ 5.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokółu.
2. Skargi i wnioski powinny zawierać imię i nazwisko / nazwę / i adres zgłaszającego.
3. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska / nazwy / oraz adres wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

§ 6

Wszystkie komórki organizacyjne Spółdzielni są obowiązane przeciwdziałać wszelkim próbom hamowania krytyki i innych działań ograniczających prawo członkom Spółdzielni i innym osobom do składania skarg i wniosków, a zwłaszcza groźbom oraz innym formom zastraszania osób zgłaszających skargi i wnioski, lub dostarczających do publikacji materiały o znamionach skargi lub wniosku, a także dyskryminowaniu tych osób, jeżeli działały w granicach prawem dozwolonych.

§ 7.

1. Jeżeli wnoszący skargę lub wniosek zastrzegł nieujawnienie swojego nazwiska i adresu, rozpatrzenie sprawy winno być dokonane z zachowaniem tego zastrzeżenia.

2. W uzasadnionych wypadkach Spółdzielnia może zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia nazwiska, brak jest możliwości rozpatrzenia skargi lub wniosku.

§ 8.

Odwołanie członków Spółdzielni od podjętych przez właściwy organ decyzji wynikających ze stosunku członkostwa, wnoszonych do organu uprawnionego do ich rozpatrzenia, nie traktuje się jako skargi i wniosku.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków.

§ 9.

Skargi i wnioski winne być załatwione w terminach określonych niniejszym regulaminem i po zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków, natychmiast kierowane do rozpatrzenia przez właściwą komórkę organizacyjną.

§ 10.

1. Spółdzielnia obowiązana jest przyjmować skargi i wnioski codziennie w godzinach pracy Spółdzielni.

2. Osoby wnoszące skargi i wnioski przyjmowane są przez:

a) Prezesa Zarządu i Zastępcę Prezesa raz w tygodniu
b) członków Rady Nadzorczej raz w miesiącu.

§ 11.

Informacja o dniach i godzinach przyjęć skarg i wniosków powinna być wywieszona w siedzibie Spółdzielni.

§ 12.

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
2. W protokóle zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko / nazwę / i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
3. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
4. Po zarejestrowaniu skargi w rejestrze, jeden egzemplarz protokółu przekazuje się do rozpatrzenia wg właściwości.

III. Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków.

§ 13.

1. Zgłaszane skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

2. Załatwianie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
   Załatwianie polega na rozstrzygnięciu i wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania oraz zawiadomienia zgłaszającego wniosek o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych środkach.

§ 14.

Jeżeli w treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy wezwać wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 15.

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, niezbędne materiały powinna zebrać komórka organizacyjna Spółdzielni właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
W tym celu może zwrócić się do innych komórek organizacyjnych Spółdzielni o dostarczenie odpowiednich materiałów i wyjaśnień.

Komórki organizacyjne Spółdzielni, do których zwrócono się o te materiały, powinny udzielić odpowiedzi w wyznaczonym terminie a w razie niemożności dotrzymania terminu, zawiadomić o tym komórkę rozpatrującą skargę czy wniosek, podając przyczyny opóźnienia i termin dostarczenia materiałów.

§ 16.

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy. Spółdzielnia rozpatruje sprawy należące do jej właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 17.

1. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
2. Osoba rozpatrująca skargę lub wniosek może na zasadach określonych w odrębnych przepisach, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.

§ 18.

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie.

2. Skargi i wnioski wymagające przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego oraz badania akt, powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania skargi czy wniosku.
3. W razie nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 2 stosuje się odpowiednio w odniesieniu do skargi - przepisy art. 237 § 4 , a w stosunku do wniosku - przepisy art. 245 kodeksu postępowania administracyjnego.

§ 19.

Badania skargi powinno być przeprowadzone z zachowaniem pełnej obiektywności i obejmować wszystkie aspekty sprawy, w oparciu o dokumenty źródłowe oraz wyjaśnienia składane przez przedstawicieli badanej komórki organizacyjnej Spółdzielni.

§ 20.

1. Komórka organizacyjna Spółdzielni rozpatrująca skargę lub wniosek, powinna zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie ich załatwienia w formie pisemnej.

2. Zawiadomienie, o którym mowa w pkt. 1 powinno zawierać:

a) nazwę jednostki / komórki /, od której pochodzi
b) decyzję w sprawie sposobu załatwienia,
c) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego podpisującego.

3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

4. W razie zbiorowego wniesienia skargi lub wniosku Spółdzielnia może zbiorowo zawiadomić wnoszących skargę czy wniosek w sposób zapewniający dotarcie do nich zawiadomienia, np. poprzez wywieszenie na tablicy ogłoszeń na klatce schodowej w budynku.

§ 21.

Spółdzielnia powinna zawiadomić redakcję prasowa, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrywania sprawy stanowiącej treść przesłanego przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku, a także o dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

§ 22.

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

IV. Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem skarg i wniosków

§ 23.

1. Nadzór i kontrolę nad rozpatrywaniem skarg i wniosków w Spółdzielni sprawuje:

a) w stosunku do spraw należących do właściwości Zarządu – Rada Nadzorcza

b) w stosunku do spraw należących do właściwości Rady Nadzorczej – Zebrania Przedstawicieli Członków Spółdzielni.

§ 24.

1. Zarząd Spółdzielni powinien co najmniej raz w roku przedstawić Radzie Nadzorczej okresowe analizy i oceny przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
2. Analizy powinny ustalić przyczyny skarg i wskazywać środki zmierzające do ich likwidacji.

§ 25.

Analizy i oceny przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków powinny być rozpatrzone przez Radę Nadzorczą Spółdzielni i uwzględnione w sprawozdaniach przedkładanych Zebraniu Przedstawicieli

§ 26.

1. W wyniku przeprowadzonych analiz i ocen powinny być podejmowane środki zmierzające do usunięcia przyczyn skarg, do usprawnienia obsługi interesantów oraz realizacji wniosków we własnym zakresie, jak też w drodze przedstawienia stosownych wniosków innym organom.

2. W razie powtarzania się tematyki skarg i wniosków, Spółdzielnia powinna niezwłocznie podjąć stosowne działania w celu ich rozstrzygnięcia.

Regulamin został uchwalony przez Radę Nadzorczą na plenarnym posiedzeniu w dniu **4 marca 2004 r.** uchwałą **nr 33/2004.**

Sekretarz Rady Nadzorczej **Przewodniczący Rady Nadzorczej**

Sabina Jankowska **Janusz Piotrkowski**