

Regulamin

przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Spółdzielni Mieszkaniowej „Małopolska” w Gorlicach

§ 1

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu regulują organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych lub przekazanych przez mieszkańców lub inne podmioty do Spółdzielni Mieszkaniowej „Małopolska” w Gorlicach zwanej w dalszej części Regulaminu „Spółdzielnią”.
2. Skargi i wnioski dotyczące w szczególności zaniedbań lub nienależytego wykonywania zadań przez pracowników, naruszenia praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw przyjmuje i rozpatruje Prezes Zarządu lub zastępca Prezesa ds. Technicznych. Skargi i wnioski na działalność Zarządu przyjmuje i rozpatruje Rada Nadzorcza.
3. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem, decyduje jego treść, a nie tytuł czy forma zewnętrzna.
4. Postanowienia niniejszego Regulaminu stosuje się również do skarg i wniosków wniesionych w trybie zapisów Regulaminu porządku domowego i współżycia mieszkańców uchwalonego odrębną uchwałą Rady Nadzorczej.

§ 2

1. Prezes Zarządu lub osoba przez niego upoważniona przyjmuje interesantów w sprawach skarg lub wniosków w godzinach pracy Spółdzielni w siedzibie Spółdzielni ulica Hallera 81.
2. W każdy II poniedziałek miesiąca Prezes Zarządu przyjmuje interesantów w Administracji na Osiedlu Magdalena ulica Kopernika 10 w godzinach 10.00 – 12.00.
3. W pierwszy roboczy poniedziałek miesiąca (lub w inny wyznaczony przez Radę Nadzorczą dzień) w sprawach skarg i wniosków przyjmuje w siedzibie Spółdzielni lub w Administracji Osiedla „Magdalena” wyznaczony członek Rady Nadzorczej w godzinach 10.00 – 12.00.

§ 3

1. Skargi i wnioski odnotowuje się w rejestrze skarg i wniosków przekazuje je do załatwienia odpowiednim działom i komórkom Spółdzielni.



2. Nad obiegiem dokumentów w powyższym zakresie czuwa pracownik Spółdzielni, mający w zakresie czynności obsługę sekretariatu.

§4

Skargi i wnioski wnoszone na piśmie doręczane przez Poczta lub osobiście są rejestrowane w Dzienniku Podawczym, dekretowane przez Prezesa Zarządu i przekazywane poprzez rejestr skarg do załatwienia.

§ 5

1. Skargi i wnioski ewidencjonowane są w rejestrze głównym prowadzonym przez Sekretariat oraz w rejestrach podręcznych prowadzonych przez Administrację Osiedli.
2. Rejestr winien zawierać następujące rubryki:
 - a) data wpływu,
 - b) imię i nazwisko zainteresowanego (lub nazwę instytucji),
 - c) adres zainteresowanego,
 - d) przedmiot skargi lub wniosku,
 - e) data zlecenia załatwienia,
 - f) komu zlecono załatwienie,
 - g) termin załatwienia sprawy,
 - h) sposób załatwienia,
 - i) data wysłania zawiadomienia (w tym numer i znak pisma),
 - j) osobę lub instytucję, którą o sprawie zawiadomiono,
 - k) uwagi.

§ 6

1. Skargi i wnioski członków Spółdzielni winny być załatwione bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu jednego miesiąca.
2. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku w tym terminie nie jest możliwe, Zarząd zobowiązany jest zawiadomić o tym członka, wskazując jednocześnie termin, w którym skarga lub wniosek zostaną rozpatrzone. Termin ten nie może być dłuższy niż dwa miesiące.
3. Gdyby termin dwumiesięczny nie był wystarczający, skarżący zostanie pisemnie powiadomiony o terminie załatwienia skargi lub wniosku.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
5. Jeżeli na podstawie treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy zażądać od wnoszącego skargę lub wniosek złożenia wyjaśnień



lub jej uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7-dniowy z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków we wskazanym terminie skutkować będzie pozostawieniem skargi lub wniosku bez rozpoznania.

6. Skargi lub wnioski nieokreślające autora (anonimy) pozostawia się bez rozpoznania.

§ 7

1. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi.
2. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone ustaleniem wszystkich okoliczności sprawy istotnych dla jej rozpatrzenia.
3. Osoba, której zlecono rozpatrzenie skargi lub wniosku zbiera materiały niezbędne do rozpatrzenia, oraz opracowuje projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, zastrzeżonych do osobistej aprobaty Prezesa Zarządu lub Zastępcy Prezesa ds. Technicznych bądź też Rady Nadzorczej.

§ 8

1. Zarząd po rozpatrzeniu wszelkich okoliczności sprawy zawiadamia zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi lub wniosku w formie pisemnej. W razie negatywnego załatwienia skargi lub wniosku, w sprawie wynikającej ze stosunku członkostwa, Zarząd jest zobowiązany podać uzasadnienie i pouczyć zainteresowanego o prawie wniesienia środków odwoławczych przewidzianych w przepisach prawa lub zapisach Statutu Spółdzielni.
2. Jeżeli z okoliczności sprawy wynika, że właściwym do rozpatrzenia sprawy objętej skargą lub wnioskiem są inne podmioty (w szczególności sądy, organy ścigania, organy administracyjne itp.) Spółdzielnia informuje o tym zainteresowanego.

§ 9

1. Skargi i wnioski skierowane do Rady Nadzorczej lub skierowane do Zarządu, a należące do kompetencji Rady Nadzorczej zostaną przeanalizowane przez Zarząd i wraz z opinią i wyjaśnieniami Zarządu przekazane na posiedzenie Rady Nadzorczej z zachowaniem procedury przekazywania materiałów do Rady Nadzorczej.
2. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku Rada Nadzorcza zawiadamia zainteresowaną osobę w formie pisemnej.
3. W razie wniesienia zbiorowej skargi odpowiedź powinna być skierowana do pierwszej osoby podpisanej pod skargą z zaznaczeniem, aby powiadomiła pozostałych skarżących.



§ 10

Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje osoba wyznaczona przez Prezesa Zarządu.

§ 11

Osoba odpowiedzialna za nadzór:

- 1) Dokonuje bieżącej kontroli w zakresie terminowości i sposobu załatwienia skargi lub wniosku, zwracając szczególną uwagę na obiektywne, wnikliwe i wyczerpujące zbadanie sprawy.
- 2) Zgłasza Prezesowi Zarządu na piśmie przypadki nieterminowego załatwienia skarg i wniosków, z podaniem przyczyn nieterminowego załatwienia sprawy oraz wskazaniem ewentualnych osób odpowiedzialnych za opóźnienie.

§ 12

1. Pracownicy wyznaczeni przez Prezesa Zarządu zapewnią wywieszenie w widocznych miejscach w budynkach Spółdzielni i Administracji Osiedli oraz na stronie internetowej Spółdzielni informacji o dniach i godzinach przyjęć, o których mowa w § 2 niniejszego Regulaminu.
2. Regulamin niniejszy podlega umieszczeniu na stronie internetowej Spółdzielni.

§ 13

1. Niniejszy Regulamin uchwalony został Uchwałą Rady Nadzorczej Spółdzielni Nr 40/2016 z dnia 27 października 2016 roku i wchodzi w życie z dniem podjęcia tej Uchwały.
2. Z dniem wejściem w życie uchwały, o której mowa w ustępie 1 traci moc obowiązującą Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków zatwierdzony Uchwałą Rady Nadzorczej Nr 33/2005 z dnia 29 września 2005 r.

SEKRETARZ RADY NADZORCZEJ
Spółdzielni Mieszkaniowej
„Małopolska” w Gorlicach

Klaudia Smaczniak

PRZEWODNICZĄCY
RADY NADZORCZEJ
Spółdzielni Mieszkaniowej
„Małopolska” w Gorlicach

Włodzisław Mtarecki

RADA NADZORCZA
Spółdzielni Mieszkaniowej
„MAŁOPOLSKA”
w Gorlicach