

# **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków Spółdzielni Mieszkaniowej „Przymorze” w Świnoujściu.**

## **I. Przepisy ogólne.**

### § 1

Postanowienia niniejszego Regulaminu regulują organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych lub przekazanych do Spółdzielni Mieszkaniowej „Przymorze” z siedzibą ul. Piłsudskiego 20, 72-600 Świnoujście, zwanej dalej „Spółdzielnią”, przez:

- 1) mieszkańców,
- 2) władze i instytucje państwowe, organizacje polityczne i społeczne oraz przez redakcje radiowe, prasowe i telewizyjne.

### § 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy Spółdzielni, przez jej pracowników, naruszanie praworządności lub słuszych interesów członków Spółdzielni albo innych osób.
2. Przedmiotem wniosku może być w szczególności: ulepszenie organizacji, wzmocnienie praworządności, usprawnienie pracy i zapobieganie nadużyciom, ochrona własności społecznej, lepsze zaspokajanie potrzeb mieszkańców.

### § 3

1. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty niezależnie od sposobu ich wniesienia są ewidencjonowane i przechowywane oddzielnie od innych spraw.
2. Rejestr skarg i wniosków ewidencjonowanych w porządku chronologicznym obejmuje następujące rubryki:
  - 1) numer kolejny wpisu,
  - 2) źródło i datę wpisu,
  - 3) przedmiot sprawy,
  - 4) informację dotyczącą rozpatrzenia, datę oraz sposób załatwienia,
  - 5) uwagi.
3. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez pracownika działu organizacyjnego Spółdzielni.

### § 4

Po wpisaniu skargi lub wniosku do rejestru przekazuje się je niezwłocznie do załatwienia, a jeżeli skarga lub wniosek dotyczy członka Zarządu – jest on wyłączony od załatwienia sprawy. Jeżeli skarga dotyczy działalności całego Zarządu – jest niezwłocznie przekazywana do załatwienia Radzie Nadzorczej.

### § 5

Jeżeli Spółdzielnia nie jest właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku, obowiązana jest w terminie 7 dni od daty wpływu skargi (wniosku) przekazać ją właściwemu organowi lub instytucji, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego - zgodnie z dekretacją Prezesa lub Wiceprezesa Zarządu.

## § 6

1. Skargi i wnioski powinny być wnoszone na piśmie.
2. Skarga (wniosek) nie zawierająca nazwiska i adresu wnoszącego podlega rozpatrzeniu tylko wówczas, gdy uzasadnione to jest interesem społecznym.  
Decyzje w tej sprawie podejmuje Zarząd.

## § 7

Wszystkie osoby zatrudnione w Spółdzielni zobowiązane są przeciwdziałać wszelkim próbom hamowania krytyki, groźbom i innym formom zastraszania osób wnoszących skargi i wnioski oraz dyskryminowania tych osób, jeżeli działały w granicach prawem dozwolonych.

## § 8

1. Jeżeli wnoszący skargę lub wniosek zastrzegł nieujawnianie jego nazwiska lub adresu, rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być dokonane z zachowaniem tego zastrzeżenia.
2. Rada Nadzorcza Spółdzielni z własnej inicjatywy lub na wniosek Zarządu może pomimo zastrzeżenia, o którym mowa w ust 1, wyrazić zgodę na ujawnienie osobie zainteresowanej nazwiska i adresu wnoszącego skargę (wniosek), jeżeli za ujawnieniem przemawia uzasadniony interes tej osoby, zwłaszcza gdy stwierdzono znamiona oszczerstwa, zniesławienia lub zniewagi.

## § 9

1. Nie traktuje się jako skarg odwołań członków Spółdzielni od podjętych przez właściwy organ Spółdzielni decyzji w sprawach wynikających ze stosunku członkostwa wnoszonych do organu uprawnionego do ich rozpatrzenia.
2. Tryb wnoszenia i rozpatrywania tych odwołań regulują przepisy ustawy Prawo Spółdzielcze i ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych oraz postanowienia Statutu Spółdzielni.

## **II. Przyjmowanie skarg i wniosków.**

### § 10

Skargi i wnioski wpływające do Spółdzielni powinny być traktowane jako pilne i terminowe i po niezwłocznym zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków - kierowane do rozpatrzenia.

### § 11

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie pracownik upoważniony do przyjmowania skarg i wniosków sporządza protokół, który podpisuje łącznie z wnoszącym skargę.
2. Do protokołu wpisuje się datę przyjęcia skargi (wniosku), imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis przedmiotu skargi bądź wniosku.

### § 12

Prezes lub Wiceprezes Zarządu przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 13:00 do 15:00. W razie złożenia skargi (wniosku) i żądania przez składającego spotkania z Radą Nadzorczą, Zarząd jest zobowiązany umówić i umożliwić takie spotkanie.

### § 13

Informacje dotyczące organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Zarząd i Radę Nadzorczą umieszcza się na tablicy ogłoszeń w siedzibie Spółdzielni.

### § 14

Przyjmujący skargę (wniosek) powinien, o ile pozwala na to rodzaj sprawy, załatwić ją osobiście i niezwłocznie, a ponadto udzielić wnoszącemu skargę (wniosek) niezbędnych wyjaśnień i wskazówek.

## **III. Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków.**

### § 15

1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z całą starannością wnikliwie i terminowo przez właściwą komórkę organizacyjną Spółdzielni.
2. Decyzję w sprawie sposobu załatwiania skargi lub wniosku podejmuje Prezes Zarządu lub Wiceprezes.
3. Załatwienie skargi (wniosku) polega na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy, jej rozstrzygnięcia, wydania poleceń lub dokonania odpowiednich wystąpień, usunięcia stwierdzonych uchybień i przyczyn ich powstawania oraz zawiadomienia w sposób wyczerpujący skarżącego (składającego wniosek) o sposobie jej załatwienia.

### § 16

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy zażądać od wnoszącego skargę (wniosek) złożenia wyjaśnienia lub jej uzupełnienia w terminie 7-dniowym z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków we wskazanym terminie skutkować będzie pozostawieniem bez rozpoznania.

### § 17

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne instytucje lub organy, Spółdzielnia rozpatruje i załatwia skargę (wniosek) w części należącej do jej właściwości, po czym nie później niż w terminie 7 dni przekazuje odpis skargi instytucji lub organowi właściwemu, informując jednocześnie o sposobie załatwienia części skargi (wniosku) przez Spółdzielnię. O przekazaniu skargi (wniosku) informuje się skarżącego.

### § 18

1. Jeżeli sprawa podlega rozpatrzeniu w postępowaniu wewnątrzspółdzielczym zgodnie z postanowieniami Statutu, przekazanie skargi właściwemu organowi samorządowemu powinno nastąpić w terminie 7 dni.
2. O przekazaniu skargi, o której mowa w ust 1, komórka organizacyjna Spółdzielni zawiadamia wnoszącego skargę.

## § 19

1. Skarga dotycząca imiennie określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.
2. Pracownik Spółdzielni, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu.

## § 20

Skargi dotyczące działalności Zarządu Spółdzielni winny być przekazane do rozpatrzenia Radzie Nadzorczej Spółdzielni w terminie 7 dni.

## § 21

Skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie, a o sposobie ich załatwienia wnoszący skargę lub wniosek powinien być powiadomiony pisemnie w terminie dwudziestu jeden dni licząc od daty wpływu skargi lub wniosku do Spółdzielni.

## § 22

Skargi i wnioski, których załatwienie wymaga uzgodnień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego winny być załatwione nie później niż w terminie jednego miesiąca od daty wpływu skargi lub wniosku, o czym Spółdzielnia winna poinformować wnoszącego. W tych też terminach wnoszący skargę lub wniosek powinien być powiadomiony o wynikach rozpatrzenia skargi lub wniosku.

## § 23

1. Badanie skargi powinno być przeprowadzone z zachowaniem pełnej obiektywności i z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy, w oparciu o dokumenty źródłowe oraz wyjaśnienia składane przez pracowników badanej komórki organizacyjnej.
2. Badający skargę - w miarę potrzeby - przeprowadza bezpośrednią rozmowę z osobą wnoszącą skargę (wniosek) w celu uzyskania od niej dodatkowych informacji pozwalających na wyjaśnienie wszystkich okoliczności koniecznych do załatwienia skargi (wniosku).
3. Badający skargę powinien w trakcie wykonywania swych czynności ustalić merytoryczną zasadność wszystkich podanych w niej faktów i podniesionych zarzutów.

## § 24

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 wniosek podpisuje Prezes Zarządu lub Wiceprezes.
3. W razie wniesienia zbiorowej skargi (wniosku) odpowiedź powinna być skierowana do jednej z osób podpisanych na skardze (wniosku) z zaznaczeniem, aby powiadomiła pozostałych skarżących.

## § 25

W przypadku uznania skargi w wyniku jej rozpatrzenia za bezzasadną i wykazania jej bezzasadności w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę, należy niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie czternastu dni ocenić, czy ponowna skarga wskazuje na występowanie nowych okoliczności i udzielić wnoszącemu skargę odpowiedzi.

## § 26

O każdym przypadku nie załatwienia skargi (wniosku) w terminach określonych w niniejszym regulaminie należy zawiadomić osobę wnoszącą skargę (wniosek), podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin jej załatwienia.

## § 27

Pracownik, który pod względem formalnym jak i merytorycznym nie załatwił skargi lub wniosku w terminie, albo nie dopełnił w terminie obowiązku zawiadomienia osoby zainteresowanej o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej.

## **IV. Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków**

### § 28

Nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Zarząd Spółdzielni.

### § 31

1. Zarząd Spółdzielni zobowiązany jest przedstawić Radzie Nadzorczej Spółdzielni okresowe analizy i oceny załatwiania skarg i wniosków.
2. Oceny i analizy, o których mowa w ust. 1, Rada Nadzorcza uwzględnia w sprawozdaniach przedkładanych Walnemu Zgromadzeniu Członków Spółdzielni.

### § 32

Regulamin niniejszy zatwierdzony został uchwałą nr

Rady Nadzorczej w dniu