

REGULAMIN
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Spółdzielni Mieszkaniowej „Południe” im. Jana Kochanowskiego w Radomiu

I. Przepisy ogólne

§ 1

Postanowienia niniejszego Regulaminu regulują organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych lub przekazanych do Spółdzielni Mieszkaniowej „Południe” im. Jana Kochanowskiego w Radomiu, zwanej dalej „Spółdzielnią”, przez:

- 1) członków i inne osoby,
- 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, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
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 merytorycznie kompetentnym komórkom organizacyjnym do załatwienia, a jeżeli skarga lub wniosek dotyczy zakresu działania różnych komórek – wyznacza się komórkę wiodącą, która koordynuje załatwienie skargi lub wniosku i w porozumieniu z zainteresowanymi komórkami przygotowuje odpowiedź.

§ 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 Zarządu lub jego Zastępcy.

§ 6

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone na piśmie lub ustnie do protokołu.
2. Skarga /wniosek/ nie zawierająca nazwiska i adresu wnoszącego podlega rozpatrzeniu tylko wówczas, gdy uzasadnione to jest interesem społecznym.
Decyzje w tej sprawie podejmuje Prezes Zarządu.

§ 7

Wszystkie komórki organizacyjne 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.
3. O zamierzonym wydaniu zezwolenia należy uprzedzić wnoszącego skargę /wniosek/ zawiadamiając go pisemnie o terminie ujawnienia, które może nastąpić nie wcześniej niż po 14 dniach od daty doręczenia pisma. W razie nadesłania przez wnoszącego skargę /wniosek/ przed upływem 14 dni dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnień należy je rozpatrzyć przed wydaniem zezwolenia na ujawnienie nazwiska i adresu.
4. Zezwolenie na ujawnienie powinno być udzielone na piśmie i przesłane do wiadomości wnoszącemu skargę /wniosek/.

§ 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

1. Prezes Zarządu lub Zastępca Prezesa przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 13:00 do 15:00.
2. Przewodniczący Rady Nadzorczej lub upoważniony członek Rady Nadzorczej przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w pierwszy poniedziałek miesiąca w godzinach od 16:10 do 17:10.

§ 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 jego Zastępca.
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 jej 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.

§ 21

1. Wnioski i skargi członków skierowane do Zarządu powinny być rozpatrzone w ciągu 28 dni od dnia ich złożenia. O sposobie załatwienia wniosku lub skargi Zarząd zawiadamia zainteresowanego członka na piśmie w terminie 14 dni licząc od daty rozpatrzenia skargi lub wniosku.
2. Jeżeli wniosek lub skarga zostały rozpatrzone negatywnie Zarząd jest obowiązany podać uzasadnienie i pouczenie członka o prawie wniesienia odwołania do Rady Nadzorczej w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma. Jeżeli członek nie złoży odwołania we wskazanym terminie, decyzja Zarządu staje się ostateczna.
3. Rada Nadzorcza jest obowiązana rozpatrzyć odwołanie członka w ciągu 3 miesięcy od dnia wniesienia odwołania i przesłać odwołującemu się członkowi swoje stanowisko wraz z uzasadnieniem w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia sprawy. Stanowisko Rady Nadzorczej podjęte w trybie odwoławczym jest ostateczne w postępowaniu wewnątrzspółdzielczym.

§ 22

1. Wnioski i skargi członków skierowane do Rady Nadzorczej powinny być rozpatrzone w ciągu 3 miesięcy od dnia ich złożenia. O sposobie załatwienia wniosku lub skargi Rada Nadzorcza zawiadamia zainteresowanego członka na piśmie w terminie 14 dni od rozpatrzenia sprawy.
2. Jeżeli wniosek lub skarga zostały rozpatrzone negatywnie członkowi przysługuje odwołanie do Walnego Zgromadzenia w terminie 30 dni od otrzymania pisma. Odwołanie to powinno być rozpatrzone na najbliższym Walnym Zgromadzeniu, jeżeli zostało złożone co najmniej na 30 dni przed terminem Walnego Zgromadzenia.

§ 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 jego Zastępca.
3. W razie wniesienia zbiorowej skargi /wniosku/ odpowiedź powinna być skierowana do jednej z osób podpisanych na skardze /wniosku/ z zaznaczeniem aby powiadomiła pozostałe osoby.

§ 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

Posłowie na Sejm i radni, którzy wnieśli we własnym imieniu, albo przekazali do załatwienia skargi lub wnioski mieszkańców Spółdzielni lub innych osób, powinni być zawiadomieni niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni o sposobie załatwienia lub stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku.

§ 28

1. Spółdzielnia jest zobowiązana zawiadomić redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne o sposobie załatwienia sprawy stanowiącej treść przesłanego jej przez redakcję artykułu, notatki lub innej opublikowanej wiadomości posiadającej znamiona skargi lub wniosku.
2. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy też zawiadomić redakcję prasową radiową i telewizyjną oraz władze państwowe, instytucje i organizacje polityczne, spółdzielcze i społeczne, jeżeli przekazały tę skargę lub wniosek i żądały takiego zawiadomienia.

§ 29

1. Pracownik, który zarówno 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.
2. Kierownik komórki organizacyjnej podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej z tytułu braku nadzoru nad podległymi mu pracownikami, w przypadku nieterminowego lub nierzetelnego załatwienia przez nich skargi lub wniosku.

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

§ 30

Nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Zarząd Spółdzielni, a nadzór bieżący – upoważniony przez Prezesa Zarządu – członek Zarządu.

§ 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.

§ 32

Regulamin niniejszy zatwierdzony został Uchwałą Nr 14/2006 Rady Nadzorczej w dniu 29.05.2006 roku i zawiera zmiany zatwierdzone uchwałą nr 54/2011 Rady Nadzorczej z dnia 28.09.2011 r.