

**Regulamin
przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania
skarg i wniosków złożonych
w Spółdzielni Mieszkaniowej w Piekarach Śląskich.**

I. Postanowienia ogólne.

§ 1

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu regulują organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych lub przekazywanych do Spółdzielni Mieszkaniowej w Piekarach Śląskich przez członków Spółdzielni, właścicieli i najemców lokali znajdujących się w zasobach Spółdzielni Mieszkaniowej w Piekarach Śląskich.
2. O tym, czy pismo lub zaprotokołowane zgłoszenie jest skargą albo wnioskiem, decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie dotyczą postępowania wewnątrzspółdzielczego.

§ 2

II. Skargi .

1. Skargą może być w szczególności pismo lub zaprotokołowane zgłoszenie, podpisane przez osobę zgłaszającą wskazujące na :
 - zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez organy spółdzielni,
 - uwłaczanie przez pracowników lub członków organów godności lub naruszenie uzasadnionych interesów,
 - zaniechanie lub nienależyte wykonywanie obowiązków, a także przewlekłe lub nadmiernie sformalizowane załatwienie sprawy,
 - naruszenie prawa oraz nieprzestrzeganie zasad porządku domowego przez osoby zajmujące lokale w zasobach Spółdzielni.
2. Skargi na działalność Zarządu jako organu albo jego członków oraz członków Rad Osiedli rozpatruje Rada Nadzorcza.
3. Skargi dotyczące pracowników Spółdzielni (za wyjątkiem członków Zarządu Spółdzielni) rozpatruje Zarząd.
4. Skargi dotyczące członka Rady Nadzorczej rozpatrywane są przez Radę Nadzorczą.

§ 3

III. Wnioski.

1. Wnioskiem może być pismo lub zaprotokołowane zgłoszenie dotyczące sprawy indywidualnej w szczególności :
 - a) wykonywania robót remontowych i instalacyjnych w lokalach mieszkalnych,

- b) spraw wynikających z eksploatacji i utrzymania lokali mieszkalnych, użytkowych i garaży w tym mediów oraz bieżącej działalności Spółdzielni,
 - c) zapobiegania nadużyciom,
 - d) ochrony własności i mienia, w szczególności mienia Spółdzielni,
 - e) lepszego zaspokajania potrzeb członków i innych osób zajmujących lokale w zasobach Spółdzielni.
2. Wnioski powinny być kierowane do organu, który w ramach swoich kompetencji jest uprawniony do jego rozpatrzenia.

§ 4

IV. Ewidencjonowanie skarg i wniosków.

1. Skargi mogą być składane w formie pisemnej lub ustnej .
2. Wnioski mogą być składane w formie pisemnej , ustnej lub mailowo.
3. Wnioski przesyłane drogą mailową będą rozpatrywane tylko w przypadku złożenia wcześniej oświadczenia o identyfikacji adresu mailowego .
Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
4. Dla wszystkich skarg i wniosków, Sekretariat prowadzi dziennik kancelaryjny, w którym stosuje się numerację ciągłą wszystkich pism, skarg i wniosków, które wpłynęły w danym roku kalendarzowym. W dzienniku wpisuje się także datę wpływu, określa zakres spraw, których dotyczy wniosek lub skarga, oznacza jednostkę organizacyjną lub pracownika, do którego sprawę skierowano.
5. Odpowiedniej kwalifikacji, czy pismo lub zgłoszenie jest skargą lub wnioskiem dokonuje Prezes Zarządu lub jego Zastępcy.
6. Prezes Zarządu lub jego Zastępcy, po zapoznaniu się z treścią pisma noszącego znamiona skargi, wpisują obok liczby dziennika adnotację **skarga** oraz wskazują osobę odpowiedzialną do przygotowania dokumentacji wynikającej z postępowania wyjaśniającego .
7. Wyznaczona osoba o której mowa w ust. 4, przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, który przedkłada Zarządowi.
8. Zarząd po zapoznaniu się ze zgromadzoną w danej sprawie dokumentacją oraz całokształtem okoliczności, podejmuje uchwałę w temacie załatwienia skargi.
9. Odpowiedzi na skargi wysyłane są **listem poleconym**.
10. Cała dokumentacja związana ze skargą przekazywana jest przez sekretariat do Kierownika Działu Spraw Pracowniczych i Organizacji.

§ 5

V. Terminy i tryb rozpatrywania skarg i wniosków.

1. Załatwienie skargi lub wniosku powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca.
Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku w tym terminie nie będzie możliwe ze względu na jego skomplikowanie i pracochłonność, należy zawiadomić o tym zainteresowanego, wskazując jednocześnie termin, w którym wniosek lub skarga zostanie rozpatrzona. Termin ten nie może być dłuższy niż 3 miesiące.
2. Wniosek zgłoszony na Walnym Zgromadzeniu powinien zostać załatwiony niezwłocznie, nie później jednak niż do następnego posiedzenia Walnego Zgromadzenia.
3. Odpowiedź pisemna na skargę, powinna być wysłana lub dostarczona w terminie czternastu dni od daty posiedzenia organu, na którym skarga była rozpatrywana.
4. W przypadku skarg lub wniosków składanych w imieniu więcej niż jednej osoby, skarżący /wnioskodawcy winni wskazać osobę reprezentującą daną grupę osób, na adres której należy kierować wszelką korespondencję. Jeśli osoba taka nie zostanie wskazana, odpowiedź na złożone pismo jest przekazywana przez Spółdzielnię na adres pierwszej osoby znajdującej się na liście skarżących/wnioskodawców.
5. Skargi lub wnioski nie opatrzone imieniem, nazwiskiem i adresem skarżącego (skargi anonimowe) pozostawiane są bez rozpatrzenia, chyba, że ich rozpatrzenie uzasadnione jest interesem społecznym. Decyzje w tej sprawie podejmuje Zarząd.
6. Jeżeli wnoszący skargę lub wniosek zastrzegł nieujawnianie jego nazwiska lub adresu, rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być dokonane z zachowaniem tego zastrzeżenia.
7. Rada Nadzorcza Spółdzielni z własnej inicjatywy lub na wniosek Zarządu może pomimo zastrzeżenia, o którym mowa w § 5 pkt.6 tego regulaminu, 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.
8. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
9. Zgłoszone skargi lub wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
10. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozpoznaniu wszystkich okoliczności

sprawy, sposobie jej rozstrzygnięcia, wydaniu poleceń lub dokonaniu odpowiednich wystąpień, usunięciu stwierdzonych uchybień i przyczyn ich powstawania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego /składającego wniosek/ o sposobie jej załatwienia.

11. 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.

§ 6

VI. Postanowienia końcowe.

1. Wyznaczony pracownik sekretariatu czuwa nad terminowym załatwieniem sprawy, a na koniec każdego roku sporządza informację na temat ilości skarg złożonych w danym roku z informacją o sposobie realizacji.
2. Wnioski i skargi przyjmują w siedzibie Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej w Piekarach Śląskich przy ul. Leśnej 22:
 - członkowie Zarządu w dniach: czwartek od godz. 15⁰⁰ – 17⁰⁰,
 - członkowie Rady Nadzorczej w ramach dyżuru w I, II i III czwartek każdego miesiąca od godz. 16⁰⁰ do 17⁰⁰

Regulamin niniejszy został zatwierdzony uchwałą Rady Nadzorczej nr 6/2018 z dnia 25.01.2018 roku

Sekretarz
Rady Nadzorczej Spółdzielni

Jarosław Obrębski

Przewodnicząca
Rady Nadzorczej Spółdzielni

Klaudia Kleszniew

**Załącznik nr 1 do
Regulaminu przyjmowania, ewidencjonowania
i rozpatrywania skarg i wniosków złożonych
w Spółdzielni Mieszkaniowej w Piekarach Śląskich.**

Imię i nazwisko

.....

Oświadczenie

Ja niżej podpisany/a zamieszkały

oświadczam, że posiadam następujący adres mailowy:

.....

do korespondencji ze Spółdzielnią Mieszkaniową w Piekarach Śląskich .

.....

Podpis