

REGULAMIN

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Pionkowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej.

I. Zasady ogólne.

§ 1

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu regulują organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych lub przekazanych do Pionkowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej zwanej dalej Spółdzielnią, przez :

- 1) członków Spółdzielni, właścicieli lokali nie będących członkami Spółdzielni i najemców lokali w zasobach Spółdzielni.
- 2) władze samorządowe, instytucje, organizacje społeczne oraz przez redakcje prasowe, radia i telewizji.

II. Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków.

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być składane w formie pisemnej lub ustnej.

2. Skargi lub wnioski w formie pisemnej przyjmuje się w Sekretariacie Spółdzielni, gdzie rejestruje się je w rejestrze skarg i wniosków.

3. W przypadku skarg i wniosków składanych w imieniu więcej niż jednej osoby, w swoim piśmie wnioskodawcy winni wskazać osobę reprezentującą w/w grupę osób, na adres której należy kierować wszelką korespondencję. Osoba ta przyjmuje na siebie odpowiedzialność za powiadomienie pozostałych wnioskodawców o treści odpowiedzi udzielonej przez Spółdzielnię. Jeżeli w/w osoba nie zostanie wskazana, odpowiedź na złożone pismo jest przekazywana przez Spółdzielnię na adres pierwszej osoby znajdującej się na liście wnioskodawców.

4. Skargi i wnioski nie zaopatrzone imieniem, nazwiskiem i adresem skarżącego (skargi anonimowe) pozostawiane są bez rozpatrzenia.

5. 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 i nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

§ 3

1. Skargi i wnioski dotyczące pracowników Spółdzielni rozpatruje Zarząd Spółdzielni.
2. Skargi lub wnioski dotyczące Zarządu lub Członków Zarządu rozpatruje Rada Nadzorcza Spółdzielni na najbliższym posiedzeniu.

§ 4

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy samorządowe albo przez pracowników Spółdzielni, naruszenie praworządności lub słusznych interesów członków spółdzielni, właścicieli lokali nie będących członkami Spółdzielni i najemców lokali, a także przewlekłe załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, usprawniania pracy i zapobiegania nadużyciom własności społecznej.
3. Jako skarg i wniosków nie traktuje się odwołań od podjętych przez właściwy organ spółdzielni decyzji w sprawach wynikających ze stosunku członkostwa, wnoszących do organu uprawnionego do ich rozpatrzenia.
4. Tryb wnoszenia i rozpatrywania tych odwołań regulują przepisy ustawy Prawo Spółdzielcze i ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych oraz postanowienia Statutu Spółdzielni.

§ 5

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 i wniosków 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

§6

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

2.Prezes Zarządu lub Zastępca Prezesa przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od **14⁰⁰ do 16⁰⁰** .

3.Przewodniczący Rady Nadzorczej lub Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w pierwszy poniedziałek miesiąca w godzinach od **14⁰⁰ do 16⁰⁰**

4.Informacja o dniach i godzinach przyjęć skarg i wniosków powinna być wywieszona na tablicy ogłoszeń w siedzibie Spółdzielni.

§7

1.Prezes Zarządu ,jego Zastępca lub upoważniony Członek Zarządu wstępnie ocenia , czy skarga lub wniosek spełnia wymogi określone w §2 ust.3 niniejszego regulaminu oraz określa osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi lub wniosku.

2. Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi lub wniosku przygotowuje dokumentację wyjaśniającą i przedkłada całość materiałów Zarządowi.

3. Zarząd podejmuje decyzje o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku

§8

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 zbiorowego wniesienia skargi lub wniosku odpowiedź powinna być skierowana do jednej z osób podpisanych na skardze lub wniosku z zaznaczeniem aby powiadomiła pozostałe osoby.

§9

1. Skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie, a o sposobie ich załatwienia wnoszący skargę lub wniosek powinien być powiadomiony pisemnie w terminie czternastu dni / 14 dni / licząc od daty wpływu skargi lub wniosku do Spółdzielni.

2. 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.

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

§10

Nadzór i kontrolę nad rozpatrywaniem skarg i wniosków w Spółdzielni sprawuje Rada Nadzorcza.

1. Zarząd Spółdzielni powinien przynajmniej raz w roku przedstawić Radzie Nadzorczej okresowe analizy – oceny prawidłowości przyjmowania , rozpatrywania skarg i wniosków.
2. Analizy powinny ustalić przyczyny skarg i wniosków oraz wskazać środki do likwidacji tych przyczyn.
3. W wyniku przeprowadzonych analiz i ocen powinny być podejmowane środki zmierzające do likwidacji przyczyn skarg , do usprawniania obsługi członków , realizacji słusznych wniosków członków Spółdzielni, właścicieli lokali nie będących członkami Spółdzielni i najemców lokali w zasobach Spółdzielni.
4. W razie stwierdzenia powtarzania się skarg i wniosków , dotyczących pewnego rodzaju spraw lub osób, Spółdzielnia powinna niezwłocznie zbadać sprawę i przedsięwziąć niezbędne środki w celu ich rozpatrzenia.

§11

Niniejszy Regulamin został uchwalony przez Radę Nadzorczą w dniu 19 lutego 2015r Uchwała Nr ~~3/20~~3/20/2015 r Rady Nadzorczej Pionkowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej z dnia 19 lutego 2015r i wchodzi w życie z dniem uchwalenia.

Sekretarz

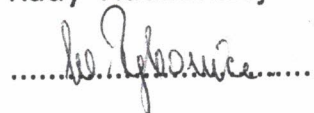
Rady Nadzorczej



Szymańska Urszula

Przewodniczący

Rady Nadzorczej



Rybaniec Wiesława

**RADA NADZORCZA
PIONKOWSKIEJ
SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ**

A D W O K A T

Eukasz Miśkiewicz