

REGULAMIN
przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków
w Spółdzielni Mieszkaniowej im. Władysława Orkana w Limanowej

I. Zasady Ogólne.

§ 1

Spółdzielnia Mieszkaniowa im. Władysława Orkana w Limanowej przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski zgłaszane przez swych członków lub inne osoby oraz załatwia je w ramach swojej właściwości przy uwzględnieniu niniejszego regulaminu.

Regulamin stosuje się również do:

1. skarg i wniosków przekazywanych przez władze państwowe oraz samorządowe, społeczne a także przez redakcje prasy, radia i telewizji.
2. artykułów, notatek i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane przez redakcje do wiadomości Spółdzielni Mieszkaniowej.

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności albo słuszych interesów członków Spółdzielni lub innych osób a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobieganie nadużyciom, ochrona własności wspólnej, lepszego zaspokojenia potrzeb ludności.
3. Jako skargi wniosków nie traktuje się odwołań od podjętych przez właściwy organ Spółdzielni decyzji w sprawach wynikających ze stosunku członkostwa, wnoszonych do organów samorządowych Spółdzielni, uprawnionych do ich rozpatrzenia. Tryb wnoszenia i rozpatrywania tych odwołań regulują przepisy „Prawa Spółdzielczego” i Statutu Spółdzielni Mieszkaniowej.

§ 3

W Spółdzielni Mieszkaniowej organami uprawnionymi do rozpatrywania skarg i wniosków są:

1. Zarząd Spółdzielni w odniesieniu do spraw dotyczących działalności zatrudnionych pracowników.
2. Rada Nadzorcza w odniesieniu do spraw dotyczących działalności Zarządu.

§ 4

Przyjmowanie, ewidencjonowanie i okresowa kontrola prawidłowego oraz terminowego załatwiania skarg i wniosków powierza się pracownikowi ds. samorządowych.

1. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty powinny być zarejestrowane i przechowywane od innych spraw.
2. W celu zapewnienia kontroli przebiegu i terminowości załatwiania skarg i wniosków, S.M prowadzi rejestr w którym ewidencjonowane są w porządku chronologicznym skargi i wnioski wpływające do Spółdzielni.

Rejestr obejmuje następujące rubryki;

- numer kolejny,
- źródło i datę wpływu,
- przedmiot sprawy,
- jednostkę odpowiedzialną za merytoryczne załatwienie sprawy,
- sposób rozpatrzenia, datę i wynik rozpatrzenia
- uwagi.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 5

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone na piśmie faksem, a także ustnie. Odnośnie skarg lub wniosków składanych ustnie przyjmujący sporządza protokół lub notatkę, którą również podpisuje skarżący lub wnioskodawca.
2. Skargi i wnioski powinny zawierać nazwisko i imię oraz adres wnoszącego.
3. Skargi lub wnioski nie zawierające nazwiska i adresu nie podlegają rozpatrzeniu
4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku wynika, że Spółdzielnia niej jest właściwa do jej rozpatrzenia, należy niezwłocznie nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać skargę lub wniosek właściwej jednostce zawiadamiając o tym wnoszącego.

Jeżeli nie można ustalić jednostki właściwej do rozpatrzenia skargi lub wniosku, albo gdy z treści skargi lub wniosku wynika, że właściwe w tej sprawie są organy wymiaru sprawiedliwości, skarga powinna być w terminie siedmiu dni zwrócona wnoszącemu z odpowiednim wyjaśnieniem.

W przypadku gdy z treści skargi wynika, że stanowi ona znamiona przestępstwa, przesyła się ją organom ścigania.

§ 6

Spółdzielnia Mieszkaniowa i jej pracownicy są zobowiązani przeciwdziałać wszelkim próbom hamowania krytyki i innym działaniom ograniczającym prawo członkom i innym osobom, oraz instytucjom, do składania skarg i wniosków a zwłaszcza groźbom oraz jakichkolwiek innych form zastraszania osób zgłaszających skargi i wnioski lub dostarczających do publikacji materiały o znamionach skargi lub wniosku, a także przeciwdziałać dyskryminowaniu tych osób, jeśli działały w granicach prawem dozwolonych.

§ 7

Skargi i wnioski wpływające do Spółdzielni Mieszkaniowej, powinny być traktowane jako bardzo pilne i terminowe. Pisma, faksy oraz notatki i protokoły w tych sprawach powinny być ewidencjonowane bez opóźnień i niezwłocznie kierowane do rozpatrzenia przez właściwą jednostkę.

§ 8

W Spółdzielni Mieszkaniowej członkowie przyjmowani są w ramach skarg i wniosków przez:

- Przewodniczącego Rady Nadzorczej wg harmonogramu ustalanego z Przewodniczącym i obwieszczanym członkom do wiadomości w postaci informacji na tablicach ogłoszeń na każdej klatce bloku,
- Prezesa Zarządu lub innego wyznaczonego członka Zarządu, codziennie w godzinach pracy biura tj. 7.30 – 15.30,
- dział księgowości codziennie w godzinach pracy tj. 7.30 – 15.30.

Informacje o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków powinny być wywieszane w widocznym miejscu w siedzibie Spółdzielni Mieszkaniowej.

III. Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków.

§ 9

1. Przyjęte przez jednostki organizacyjne Spółdzielni skargi lub wnioski winny być niezwłocznie przekazane Prezesowi Zarządu który po zapoznaniu się z treścią dokonuje kwalifikacji sprawy do wykonania przez właściwego pracownika oraz dokonuje ewentualnych uwag odnośnie sposobu załatwienia sprawy, terminu i udzielenia odpowiedzi zainteresowanym.
2. Przyjęte i rozpatrzone wstępnie i zakwalifikowane przez Prezesa Zarządu skargi i wnioski kierowane są do odpowiedniego stanowiska pracy w celu zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków.

Zarejestrowane sprawy wyznaczony pracownik przekazuje w trybie odwrotnym do załatwienia merytorycznego pracownikowi wskazanemu przez Prezesa Zarządu.

§10

Sprawy przyjęte przez Prezesa Zarządu (o różnym charakterze) wpisywane są do rejestru przyjęć prezesa Zarządu. Tym, które mają charakter skarg lub wniosków, Prezes nadaje bieg jak w § 9 pkt.2. pozostałe, które nie mają charakteru skarg, a wymagają dalszego rozeznania Prezes Zarządu kieruje do właściwej komórki organizacyjnej, której pracownik po załatwieniu, potwierdza wykonanie swoim podpisem w rejestrze przyjęć Prezesa Zarządu.

§ 11

1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez organa samorządowe Spółdzielni (Radę Nadzorczą) i podlegają rejestracji w prowadzonych przez nie rejestrach.
2. Przyjęte skargi i wnioski winny być skierowane do rozpatrzenia przez właściwe organy lub służby etatowe Spółdzielni Mieszkaniowej na podstawie decyzji Przewodniczącego organu do którego skarga lub wnioski zostały skierowane.
3. Za prowadzenie spraw przekazanych do rozpatrzenia czy też załatwienia przez Spółdzielnię odpowiedzialny jest specjalista ds. pracowniczych i samorządowych, który odnotowuje załatwienie sprawy w rejestrze i w okresach półrocznych, przedkłada Radzie Nadzorczej, sprawozdanie z działalności w tym zakresie.

§ 12

1. Skarga dotycząca określonej osoby (organy) nie może być przekazana do załatwienia tej osobie (organowi).
2. Osoba (organ), która otrzymała skargę dotyczącą jej działalności, powinna tę skargę przekazać niezwłocznie przełożonemu (organowi zwierzchniemu).

§ 13

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrywane i załatwione w zasadzie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca.
2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badanie akt, powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej do trzech miesięcy od daty otrzymania skargi lub wniosku.
3. Senatorowie i Posłowie na Sejm R.P. i Radni miasta Limanowa, którzy wnieśli we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargi lub wnioski członków Spółdzielni, bądź innych osób, powinny być powiadomieni w terminach podanych w ust.1 i 2, przy czym w wypadku określonym w ust.2 należy także zawiadomić posła lub radnego o stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku, w terminie jednego miesiąca od daty wniesienia lub przekazania skargi lub wniosku.
4. W razie niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 2 stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego.

§ 14

1. Jednostka właściwa powinna zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
2. Zawiadomienie wnoszącego skargę lub wniosek powinno zawierać:
 - a) nazwę jednostki (jej organ), od której pochodzi,
 - b) określenie sposobu w jakim skarga została załatwiona,

- c) podpis z podaniem imienia i nazwiska stanowiska służbowego podpisującego.
3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
 4. W razie zbiorowego wniesienia skargi lub wniosku, jednostka właściwa o efekcie załatwienia może zawiadomić osobę umieszczoną na czele listy zobowiązując ją równocześnie do powiadomienia osób pozostałych.
 5. Wychodzące ze Spółdzielni odpowiedzi na skargi i wnioski oraz krytyczne artykuły lub notatki prasowe, podpisuje wyłącznie Zarząd Spółdzielni i Rada Nadzorcza.

§ 15

1. W razie gdy skarga w wyniku jej rozpatrywania została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę jednostka właściwa powinna niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, ocenić czy ponowna skarga wskazuje na nowe okoliczności sprawy.
2. W razie stwierdzenia, że skarżący w ponownej skardze nie wskazał nowych okoliczności, jednostka właściwa może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

IV. Nadzór i kontrola na d rozpatrywaniem skarg i wniosków.

§ 16

1. Nadzór i kontrolę na d rozpatrywaniem skarg i wniosków w Spółdzielni sprawuje Zarząd Spółdzielni Mieszkaniowej przy współudziale upoważnionego do:
 - a) przygotowania półrocznych analiz prawidłowości i terminowości załatwienia skarg. Oceny takie powinny być przedkładane Zarządowi po upływie jednego miesiąca po upływie okresu półrocznego.
 - b) wnioskowania o nałożenie kar regulaminowych za nieterminowe załatwienie skarg i wniosków.

§ 17

1. Zarząd Spółdzielni Mieszkaniowej co najmniej raz w roku powinien przedstawiać Radzie Nadzorczej okresowe analizy i oceny przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
2. Analizy powinny ustalać przyczyny skarg i wskazywać środki zmierzające do likwidacji tych przyczyn.

§ 18

Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia go przez Radę Nadzorczą Spółdzielni uchwałą nr 10/23 z dnia 28.03.2023 r.

Po zatwierdzeniu niniejszego regulaminu traci moc dotychczasowy.

Sekretarz Rady

Przewodniczący Rady

Małgorzata Winiewska

Władysława Łyszczarz