Regulamin
rozpatrywania skarg i wniosków w Spółdzielni Mieszkaniowej „Śnieżka" w Tarnowie

I. ZASADY OGÓLNE.

§1

Spółdzielnia Mieszkaniowa „ ŚNIEŻKA" w Tarnowie, 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 niniejszy stosuje się również do :

1. skarg i wniosków przekazanych przez władze państwowe oraz samorządowe, organizacje polityczne, zawodowe i społeczne a także przez redakcje prasy, radia i telewizji.

2. artykułów, notatek oraz innych wiadomości opublikowanych w prasie, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane przez redakcję do wiadomości Spółdzielni.

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności , albo słusznych interesów członków Spółdzielni lub innych osób, a także przewlekłe załatwianie spraw.

2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmacniania praworządności , usprawnienia pracy i zapobieganie nadużyciom, ochrona własności wspólnej , lepszego zaspokojenia potrzeb Członków Spółdzielni

3. Jako skargi 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 rozpatrywania. Tryb wnoszenia i rozpatrywania odwołań regulują przepisy Prawa spółdzielczego i Statutu Spółdzielni Mieszkaniowej Śnieżka w Tarnowie.

§ 3

W Spółdzielni organami uprawnionymi do rozpatrywania skarg i wniosków są :

- Zarząd Spółdzielni w odniesieniu do spraw dotyczących działalności zatrudnionych pracowników,
- Rada Nadzorcza w odniesieniu do spraw dotyczących działalności Zarządu.

§ 4.

1. Przyjmowanie, ewidencjonowanie i okresową kontrolę prawidłowego i terminowego załatwiania skarg i wniosków powierza się Za-cy Przewodniczącego Rady Nadzorczej
2. Skargi wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty powinny być zarejestrowane i przechowywane oddzielnie od innych spraw.

3. W celu zapewnienia kontroli przebiegu i terminowości załatwiania skarg i wniosków, Spółdzielnia prowadzi rejestr w którym w porządku chronologicznym ewidencjonowane są skargi i wnioski wpływające do Spółdzielni. Rejestr obejmuje następujące rubryki :
   - numer kolejny,
   - źródło i datę wpływu,
   - przedmiot sprawy,
   - jednostkę odpowiedzialną za merytoryczne załatwienie sprawy,
   - datę rozpatrzenia,

II. PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW.

§ 5

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie ustnej i pisemnej , również za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Skargi i wnioski składane ustnie wymagają sporządzenia przez przyjmującego protokołu lub notatki podpisanej przez przyjmującego i skarżącego lub wnioskodawcę.
3. Skarga lub wniosek , podlegają rozpatrzeniu pod warunkiem , zamieszczenia w jej treści imienia, nazwiska i adresu zamieszkania wnioskodawcy lub skarżącego.
4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku wynika, że Spółdzielnia nie jest właściwa do jej rozpatrzenia, niezwłocznie jednak nie później niż w terminie 7-iu dni ,przekazuje skargę lub wniosek właściwej jednostce, zawiadamiając o tym wnoszącego.
5. Jeżeli nie można ustalić jednostki właściwej do rozpatrzenia skargi lub wniosku, albo gdy z treści skargi lub wniosku wynika, że właściwe w sprawie są organy wymiaru sprawiedliwości , skarga powinna być w terminie 7 –iu dni zwrócona wnoszącemu z odpowiednim wyjaśnieniem.
6. W przypadku gdy z treści skargi wynika , że stanowi ona znamiona przestępstwa, przesyła się ja organom ścigania.

§ 6

Spółdzielnia Mieszkaniowa „Śnieżka" w Tarnowie oraz jej pracownicy są zobowiązani do przeciwdziałania :

- wszelkim próbom hamowania krytyki oraz innym działaniom ograniczającym prawo do składania skarg i wniosków,
- groźbom oraz innym formom zastraszania osób składających skargi i wnioski lub dostarczającym materiały o znamionach skarg i wniosków do publikacji prasowych,
- dyskryminacji osób składających skargi i wnioski , jeśli działały w granicach prawem dozwolonym.

§ 7

Skargi i wnioski wpływające do Spółdzielni powinny być traktowane jako bardzo pilne i terminowe. Pisma , notatki, protokoły oraz korespondencja mailowa, zawierające skargi i wnioski, powinny być ewidencjonowane na bieżąco, bez opóźnień i niezwłocznie kierowane do rozpatrzenia przez właściwą komórkę organizacyjną lub jednostkę .

§ 8

Spółdzielnia Mieszkaniowa „Śnieżka" w sprawie skarg i wniosków przyjmuje swoich Członków poprzez :

- Przewodniczącego Rady Nadzorczej lub jego Zastępcę w dniach i godzinach posiedzeń Rady Nadzorczej,
- Prezesa Zarządu , lub innego Członka zarządu we wtorki w godzinach od 14^{00} do 16^{00}.

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

III. ROZPATRYWANIE I ZAŁATWIANIE SKARG I WNIOSKÓW.

§ 9

1. Przyjęte przez komórki organizacyjne spółdzielni skargi lub wnioski powinny być niezwłocznie przekazane Prezesowi zarządu, który kieruje sprawę do załatwienia właściwej komórce organizacyjnej , ewentualnie zamieszcza uwagi odnośnie sposobu załatwienia sprawy i terminu udzielenia odpowiedzi zaineresowanemu.
2. Przyjęte, wstępnie rozpatrzone i zakwalifikowane przez Prezesa zarządu skargi i wnioski kierowane są do odpowiedniego stanowiska pracy w celu zarejestrowania w Rejestrze skarg i wniosków.
3. Zarejestrowane sprawy są przekazywane do załatwiania merytorycznego do komórki wskazanej przez Prezesa.

§ 10

Sprawy przyjęte przez Prezesa Zarządu / o różnym charakterze/ wpisywane są do rejestru przyjęć korespondencji. Sprawom które mają charakter skarg i wniosków , Prezes nadaje bieg jak w § 9 pkt.2 , pozostałe sprawy, które nie maja charakteru skarg i wniosków ale wymagają dalszego załatwiania – Prezes kieruje do właściwej komórki organizacyjnej , której pracownik po załatwieniu potwierdza wykonanie swoim podpisem w rejestrze przyjęć korespondencji .

§ 11

1. Skargi i wnioski przyjmowane przez Radę Nadzorczą podlegają rejestracji w prowadzonych przez nie rejestrach i załatwiane są wg kompetencji.
2. Za prowadzenie spraw przekazanych do rozpatrzenia czy tez załatwiania przez Spółdzielnię odpowiedzialny jest Za-ca Przewodniczącego Rady Nadzorczej .

§ 12

1. Skarga dotycząca określonej osoby lub organu nie może być przekazana do załatwiania tej osobie lub organowi.
2. Osoba lub organ , które otrzymały skargę dotyczącą jej działalności , powinny tę skargę przekazać niezwłocznie przełożonemu lub organowi zwierzchniemu.

§ 13

1. Skargi i wnioski , które nie wymagają zbierania dowodów , informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie , nie później jednak niż w terminie 1-go miesiąca.
2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień , porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt, powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie do 3-ch miesięcy od daty otrzymania skargi lub wniosku.
3. Senatorowie i Posłowie na Sejm R.P. i Radni miasta na terenie których działa Spółdzielnia , którzy wnieśli we własnym imieniu lub przekazali do załatwienia skargi lub wnioski członków Spółdzielni , bądź innych osób, powinni być powiadomieni w terminach podanych powyżej tj.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 1-go miesiąca od daty wniesienia lub przekazania skargi lub wniosku.
4. W razie niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym powyżej tj. w ust.2 organ właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku zobowiązany jest zawiadomić wnioskodawcę o przewidywanym terminie załatwienia skargi lub wniosku i czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia.

§ 14

1. Organ właściwy dla załatwienia skargi lub rozpatrzenia wniosku , powinien zawiadomić pisemnie wnoszącego skargę lub wniosek , o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
2. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu sprawy powinno zawierać pisemne uzasadnienie .
3. W razie zbiorowego wniesienia skargi lub wniosku, jednostka właściwa o efekcie załatwienia może zawiadomić osobę na czele listy zobowiązując ją równocześnie do powiadomienia pozostałych osób.
4. Wychodzące ze Spółdzielni odpowiedzi na skargi i wnioski oraz krytyczne artykuły lub notatki prasowe, podpisuje wyłącznie Zarząd Spółdzielni lub Rada Nadzorcza.

§ 15

1. W razie gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia , została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę , a skarżący ponowił skargę –organ właściwy powinien niezwłocznie , nie później jednak niż w terminie 7-u dni , ocenić czy ponowna skarga wskazuje nowe okoliczności sprawy .
2. W razie stwierdzenia , że skarżący w ponownej skardze nie wskazał nowych okoliczności , organ właściwy może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

IV. NADZÓR I KONTROLA NAD ROZPATRYWANIEM SKARG I WNIOSKÓW

§ 16

1. Nadzór i kontrolę nad rozpatrywaniem skarg i wniosków w Spółdzielni sprawuje :
   - Zarząd spółdzielni w odniesieniu do spraw dotyczących zatrudnionych pracowników,
   - Rada Nadzorcza w odniesieniu do spraw dotyczących działalności Zarządu.

V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

Niniejszy regulamin został uchwalony przez Radę Nadzorczą Spółdzielni w dniu 20.02.2014 r. uchwałą Nr 13/2014 i obowiązuje od 01 lutego 2014 r.