

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG ORAZ WNIOSKÓW ZŁOŻONYCH W NAUCZYCIELSKIEJ SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ SOPOT DOLNY W SOPOCIE

§1

1. Postanowienia Regulaminu regulują organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków oraz innych pism przekazanych lub składanych do Nauczycielskiej Spółdzielni Mieszkaniowej Sopot Dolny w Sopocie, zwanej dalej „Spółdzielnią” przez:
 - a) członków Spółdzielni,
 - b) właścicieli lokali mieszkalnych i użytkowych znajdujących się w zasobach Spółdzielni.
2. O zakwalifikowaniu pisma jako wniosku czy skargi decyduje jego treść.
3. Postanowienia Regulaminu nie dotyczą postępowania wewnątrzspółdzielczego, które uregulowane jest w § 16 Statutu. W celu uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości, nie traktuje się jako skarg odwołań członków Spółdzielni od podjętych przez właściwy organ Spółdzielni decyzji w sprawach dotyczących stosunku członkostwa wnoszonych do uprawnionych do ich rozpatrzenia organów.

§2

1. Przedmiotem skargi mogą być w szczególności:
 - a) zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań i obowiązków przez poszczególne organy Spółdzielni,
 - b) zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań i obowiązków przez pracowników Spółdzielni,
 - c) naruszenie godności i uzasadnionych interesów osób, o których mowa w § 1 ust. 1 lit. a – b,
 - d) przewlekłe załatwienie sprawy,
 - e) nieprzestrzeganie Regulaminu Porządku Domowego przez osoby zajmujące lokale znajdujące się w zasobach Spółdzielni.
2. Skargi dotyczące poszczególnych pracowników Spółdzielni (za wyjątkiem członków Zarządu) rozpatruje Zarząd.
3. Skargi na członków Zarządu albo jego działalność jako organu rozpatruje Rada Nadzorcza. Skargi powinny być przekazane Radzie Nadzorczej w terminie 7 dni od doręczenia.
4. Skargi dotyczące członka Rady Nadzorczej rozpatrywane są przez Radę Nadzorczą. Skargi powinny być przekazane Radzie Nadzorczej w terminie 7 dni od doręczenia.

§3

1. Przedmiotem wniosku obejmującego sprawę indywidualną mogą być:
 - a) inicjatywy społeczne,
 - b) zapobieganie nadużyciom,
 - c) ochrona własności i mienia Spółdzielni i osób zajmujących lokale w jej zasobach,
 - d) wykonywanie prac remontowych w lokalach znajdujących się w zasobach Spółdzielni,
 - e) eksploatacja i utrzymanie lokali znajdujących się w zasobach Spółdzielni, w tym mediów i bieżącej działalności Spółdzielni,
 - f) usprawnienie zaspokajania potrzeb osób zajmujących lokale w zasobach Spółdzielni.
2. Wnioski powinny być kierowane do Zarządu, który w ramach swoich obowiązków przekieruje do odpowiedniej komórki organizacyjnej Spółdzielni uprawnionej do ich rozpatrzenia.

§4

1. Skargi, wnioski oraz inne pisma czy dokumenty mogą być składane w formie pisemnej, ustnej (osobiście i przez telefon) lub mailowo.
2. Skargi, wnioski oraz inne pisma czy dokumenty powinny zawierać imię i nazwisko oraz podpis wnoszącego. W przypadku zgłoszenia ustnego, sporządza się notatkę z pierwszego kontaktu zawierającą imię i nazwisko zgłaszającego.
3. Zastrzeżenie przez wnoszącego skargę, wniosek oraz inne pisma czy dokumenty nieujawnienia jego danych osobowych lub adresu, rozpoznanie sprawy, powinno być dokonane z poszanowaniem takiego zastrzeżenia.
4. Jeżeli jednak za ujawnieniem danych osobowych lub adresu wnoszącego skargę, wniosek oraz inne pisma czy dokumenty przemawia interes tej osoby bądź gdy stwierdzono znamiona zniesławienia, zniewagi czy oszczerstwa, Rada Nadzorcza bądź Zarząd pomimo zastrzeżenia, może wyrazić pisemną zgodę na ujawnienie wskazanych danych.
5. Organy Spółdzielni, jak i jej pracownicy zobowiązują się do przeciwdziałania wszelkiej krytyce i zastraszaniu osób wnoszących skargi, wnioski oraz inne pisma czy dokumenty, jeżeli działały one w granicach prawem dozwolonych.
6. Skargi, wnioski oraz inne pisma czy dokumenty niezależnie od wybranej formy wniesienia do Spółdzielni, ewidencjonowane są oddzielnie w Rejestrze skarg i wniosków (dalej zwany: Rejestrem) w porządku chronologicznym. Rejestr zawiera:
 - a) numer i datę wpisu,
 - b) podmiot wnoszący skargę lub wniosek,
 - c) przedmiot skargi lub wniosku,
 - d) datę i sposób załatwienia skargi lub wniosku,
 - e) podmiot rozpatrujący skargę lub wniosek,
 - f) ewentualne uwagi.
7. Rejestr prowadzi wyznaczony pracownik Spółdzielni.
8. Zarząd dokonuje kwalifikacji zgłoszenia jako skargi lub wniosku i niezwłocznie przekazuje do merytorycznego rozpoznania kompetentnym komórkom organizacyjnym. Jeśli zgłoszenie wymaga współdziałania kilku komórek organizacyjnych, Zarząd wyznacza koordynatora, który odpowiada za wypracowanie stanowiska przez oddelegowane komórki organizacyjne.
9. Jeśli do rozpoznania zgłoszenia nie jest właściwa Spółdzielnia, niezwłocznie przekierowuje sprawę do właściwej organizacji czy instytucji do rozpoznania, informując wnoszącego zgłoszenie o powyższym fakcie w tożsamej formie, w jakiej wpłynęło zgłoszenie do Spółdzielni.
10. Odpowiedzi na skargi, wnioski oraz inne pisma czy dokumenty powinny być, na tyle na ile ich stopień skomplikowania pozwala, załatwiane nie później niż w terminie wskazanym w paragrafie 5 ust. 1 Regulaminu i zawierać niezbędne wskazówki czy wyjaśnienia dla wnoszącego. Odpowiedzi udzielane będą w formie, w jakiej wniesiono skargi, wnioski oraz inne pisma czy dokumenty, chyba że wnoszący zastrzeże inną formę, w jakiej żąda otrzymanie odpowiedzi. Załatwienie sprawy polega na jej wszechstronnym wyjaśnieniu, wydaniu rozstrzygnięcia, ewentualnie wydaniu poleceń odnośnie usunięcia stwierdzonych uchybień, o czym wnoszący zostanie poinformowany. Postępowanie wyjaśniające ma na celu ustalenie m.in. przyczyn powstania nieprawidłowości i znalezienia odpowiedniego rozwiązania.
11. Spółdzielnia może wezwać wnoszącego skargę, wniosek lub inne pismo czy dokumenty o złożenie wyjaśnienia lub uzupełnienia, jeśli z treści nie można ustalić przedmiotu sprawy. Spółdzielnia wzywa wnoszącego do usunięcia braków w terminie 7 dni od doręczenia z pouczeniem, iż niezastosowanie się do wezwania skutkować będzie pozostawieniem zgłoszenia bez rozpoznania.

§5

1. Załatwienie skargi, wniosku oraz innego pisma czy dokumentu powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni licząc od daty wpływu do Spółdzielni. Jeżeli załatwienie sprawy nie będzie możliwe w terminie wskazanym w § 5 ust. 1 Regulaminu ze względu na jej stopień skomplikowania czy pracochłonność, wnoszący zostanie o tym powiadomiony w formie, w jakiej wpłynęła jego sprawa ze wskazaniem terminu, w jakim jego skarga, wniosek oraz pismo czy dokument zostanie rozpatrzone. Termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.
2. Wnioski, skargi oraz inne pisma czy dokumenty kierowane do Rady Nadzorczej przedstawiane są na najbliższym posiedzeniu Rady Nadzorczej. Rada Nadzorcza nie później niż w terminie 14 dni licząc od daty odbycia posiedzenia Rady Nadzorczej, na jakiej przedstawiono skierowane do niej wnioski, skargi oraz inne pisma czy dokumenty udziela na nie odpowiedzi. Jeżeli załatwienie sprawy nie będzie możliwe w terminie wskazanym w § 5 ust. 2 Regulaminu ze względu na jej stopień skomplikowania czy pracochłonność, wnoszący zostanie o tym powiadomiony w formie, w jakiej wpłynęła jego sprawa ze wskazaniem terminu, w jakim jego skarga, wniosek oraz pismo czy dokument zostanie rozpatrzone. Termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.
3. Wniosek zgłoszony na Walnym Zgromadzeniu powinien zostać załatwiony niezwłocznie, nie później jednak niż do następnego posiedzenia Walnego Zgromadzenia.
4. Odpowiedź na skargę dotyczącą członków organów Spółdzielni bądź ich działalności powinna być sporządzona w formie, w jakiej doręczono skargę i przekazana do zgłaszającego w terminie 14 dni licząc od daty posiedzenia organu, na którym skarga była rozpoznawana.
5. W przypadku skarg, wniosków, pisma czy dokumentów składanych w imieniu więcej niż jednej osoby, wnoszący winni wskazać reprezentanta, na adres którego należy kierować korespondencję. Jeśli osoba taka nie zostanie wskazana, odpowiedź na zgłoszenie jest przekazywana przez Spółdzielnię na adres pierwszej osoby znajdującej się na liście zgłaszających.
6. Wniesione skargi, wnioski oraz inne pisma czy dokumenty powinny być załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
7. Odpowiedź o sposobie załatwienia skargi, wniosku oraz innych pism czy dokumentów powinna zawierać szczegółowe wyjaśnienie istotnych okoliczności sprawy, ustosunkowanie się do podniesionych zarzutów zawartych w skardze bądź propozycji zaprezentowanych we wniosku, innym piśmie czy dokumencie, z przedstawieniem uzasadnienia faktycznego, jak i prawnego, o ile tego wymaga zgłoszenie.
8. W przypadku gdy w wyniku rozpoznania skargi, została ona uznana jako bezzasadna, co zostało wyjaśnione w odpowiedzi na nią, a wnoszący skargę ponowił skargę opierając ją na tożsamej argumentacji nie zawierającej nowych okoliczności sprawy, organ właściwy do jej załatwienia, może ograniczyć odpowiedź wskazując, iż podtrzymuje swoje dotychczasowe stanowisko wyrażone w poprzednim piśmie, o czym zawiadamia wnoszącego skargę zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

§6

1. Wnioski, pisma, dokumenty i skargi przyjmuje w siedzibie Spółdzielni Specjalista ds. kadr, org-samorząd. i członkowsko- mieszkaniowych w dniach i godzinach pracy Biura Spółdzielni.
2. Nadzór nad terminowym rozpatrywaniem skarg, wniosków, innych pism czy dokumentów sprawuje Zarząd Spółdzielni.
3. Regulamin niniejszy został zatwierdzony uchwałą nr 20/2020 Rady Nadzorczej w dniu 21.09.2020 r. i obowiązuje od dnia 01.10.2020 r.

