

REGULAMIN SKARG I WNIOSKÓW SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ "PRZEMKO" W PRZEMKOWIE

§ 1.

Regulamin niniejszy został opracowany w oparciu o następujące przepisy:

- Kodeks postępowania administracyjnego - ustawa z dnia 14 czerwca 1960r, tekst jednolity Dz. U. Nr 9 poz. 26 z 1980r
- Ustawa Prawo Spółdzielcze z dnia 16.09.1982r - tekst jednolity Dz. U. Nr 54 z 1995r z późniejszymi zmianami
- Statutu Spółdzielni - uchwalonego przez ZPCz w dniu 26 listopada 2007r.

§ 2.

Wszystkie zasady ustalone w niniejszym regulaminie stosuje się do skarg i wniosków zgłoszonych lub przekazanych prze:

- członków spółdzielni i inne osoby,
- władze samorządowe, instytucje, organizacje społeczne oraz przez redakcje prasowe, radia i telewizji.

Zasady te odnoszą się również do artykułów, notatek i innych publikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zastały przesłane właściwej jednostce przez redakcje prasowe, radia i telewizji.

§ 3.

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy samorządowe albo przez pracowników spółdzielni, naruszenie praworządności lub słusznych interesów członków spółdzielni lub innych osób, a także przewlekłe załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, usprawnienia 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, wnoszonych do organu uprawnionego do ich rozpatrzenia.

§ 4.

Organami właściwymi 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 i jego członków.

§ 5.

Skargi i wnioski adresowane do spółdzielni rozpatruje i nadaje bieg Zarząd Spółdzielni.

§ 6.

1. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty są zarejestrowane i przechowywane przez Zarząd Spółdzielni. W celu zapewnienia kontroli przebiegu i terminowości załatwiania skarg i wniosków Spółdzielnia prowadzi rejestr.
2. Rejestr skarg i wniosków ewidencjonowanych w porządku chronologicznym obejmuje następujące rubryki:
 - numer kolejny,
 - źródło i datę wpływu,
 - przedmiot sprawy,
 - sposób rozpatrzenia, datę i wynik załatwienia,
 - uwagi.
3. Rejestr skarg i wniosków prowadzi pracownik ds. samorządowo - organizacyjnych. Rejestr przechowywany jest w sekretariacie spółdzielni.

§ 7.

1. Jeżeli Spółdzielnia nie jest kompetentna do załatwienia danej skargi lub wniosku, powinna niezwłocznie - nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty wpływu - przekazać skargę lub wniosek właściwej jednostce lub organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego, albo wskazać wnoszącemu tę jednostkę lub organ.
2. Jeżeli jednostki właściwej nie można ustalić na podstawie treści skargi lub wniosku albo gdy z treści wynika, że właściwe w sprawie są organy sprawiedliwości, skarga powinna być w terminie 7 dni zwrócona wnoszącemu z odpowiednim wyjaśnieniem.

§ 8.

1. Skargi i wnioski winny być wnoszone pisemnie.
2. Skarga i wniosek powinny zawierać imię i nazwisko oraz adres wnoszącego.

§ 9.

1. Jeżeli wnoszący skargę lub wniosek zastrzegł ujawnienie jego nazwiska lub adresu, rozpatrzenie sprawy powinno być dokonane z zachowaniem tego zastrzeżenia.
2. Rada Nadzorcza z własnej inicjatywy lub na wniosek zarządu może wyrazić zgodę na ujawnienie osobie zainteresowanej nazwiska i adresu wnoszącego skargę lub wniosek jeżeli za ujawnieniem przemawia - z uwagi na stwierdzone znamiona oszczerstwa, zniestawienia lub zniewagi - słuszny interes tej osoby.
3. O zamierzonym wyrażeniu zgody na ujawnienie nazwiska i adresu należy uprzedzić wnoszącego skargę lub wniosek, zawiadamiając go pisemnie o

terminie ujawnienia, które może nastąpić nie wcześniej niż po 14 dniach od daty doręczenia pisma. W razie nadeśnięcia przez wnoszącego skargę lub wniosek przez upływem 14 dni dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnień - powinny one być rozpatrzone przed wydaniem zezwolenia na ujawnienie nazwiska i adresu.

4. Zgoda na ujawnienie nazwiska i adresu powinna być udzielona na piśmie i przestana do wiadomości wnoszącemu skargę lub wniosek.
5. W uzasadnionych przypadkach Rada Nadzorcza Spółdzielni może zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska brak jest możliwości rozpatrzenia tej skargi lub wniosku.

§ 10.

Wszystkie skargi i wnioski wpływające do spółdzielni muszą być traktowane jako pilne i terminowe - po niezwłocznym wpisaniu do rejestru skarg i wniosków natychmiast kierowane do rozpatrzenia przez właściwą komórkę organizacyjną.

§ 11.

Osoba przyjmująca skargi i wnioski powinna w miarę możliwości wyjaśnić - na podstawie danych uzyskanych w toku rozmów przeprowadzonych z osobą wnoszącą skargę lub wniosek - stan faktyczny sprawy i sprecyzować w miarę potrzeby zarzuty skargi lub konkluzję wniosku, jako uzupełnienie składanej skargi lub wniosku.

§ 12.

Przyjmujący skargi i wnioski powinien potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 13.

1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
2. Decyzję w sprawie rozpatrzenia skargi i wniosku powinien podjąć Prezes Zarządu (osoba sprawująca zastępstwo) lub Przewodniczący Rady Nadzorczej (Zastępca Przewodniczącego RN) w zależności od rodzaju skargi lub wniosku.
3. Załatwianie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie polega na rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego wniosek) o wynikach rozpatrzenia, dokonywanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych stosownych środkach i działaniach.

§ 14.

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, powinno się zażądać od wnoszącego wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie siedmiodniowym, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków w terminie spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez nadania biegu.

§ 15.

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, niezbędne materiały powinna zebrać komórka właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku. W przypadku zwrócenia się do Spółdzielni o materiały konieczne do wyjaśnienia sprawy przez organ - materiały te powinny być dostarczone temu organowi w wyznaczonym terminie, a w razie nie możliwości dotrzymania tego terminu Spółdzielnia winna zawiadomić jednostkę rozpatrującą skargę lub wniosek o przyczynach opóźnienia i podać termin, w jakim materiały zostaną dostarczone.

§ 16.

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne instytucje, spółdzielnia powinna rozpatrzyć sprawy należące do jej właściwości, a pozostałe przekazać niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od otrzymania - właściwym organom - przesyłając odpis skargi lub wniosku oraz zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 17.

1. W razie złożenia skargi przez stronę w sprawie indywidualnej, która nie była i nie jest przedmiotem postępowania wewnątrz spółdzielczego albo w sprawie indywidualnej, w której toczy się już postępowanie, spółdzielnia przekazuje ją niezwłocznie - nie później niż w terminie 7 dni - odpowiednio jednostce właściwej do wszczęcia postępowania lub jednostce, przed którą toczy się postępowanie.
2. O przekazaniu skargi spółdzielnia zawiadamia wnoszącego skargę.

§ 18.

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

§ 19.

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione w zasadzie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca.
2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt powinny być rozpatrzone i załatwione w ciągu 2 miesięcy od dnia ich złożenia.
3. W razie nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 2 stosuje się odpowiednio:
 - a) w odniesieniu do skargi - przepisy art.36-38 Kodeksu postępowania administracyjnego,
 - b) w odniesieniu do wniosku - przepis art.245 Kodeksu postępowania administracyjnego.

§ 20.

1. Badanie skargi powinno być przeprowadzone z zachowaniem pełnej obiektywności i z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy, w oparciu o dokumenty źródłowe oraz wyjaśnienia składane przez pracowników spółdzielni.
2. Badający skargę powinien w miarę potrzeby przeprowadzić bezpośrednią rozmowę z osobą wnoszącą skargę w celu uzyskania od niej dodatkowego naświetlenia sprawy.
3. Badający skargę powinien w trakcie wykonywanych swoich czynności ustalić merytoryczną zasadność wszystkich podanych w niej faktów i podnoszonych zarzutów.

§ 21.

1. Wnoszącego skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
2. Zawiadomienie powinno zawierać:
 1. nazwę spółdzielni,
 2. określenie sposobu, w jaki skarga została załatwiona,
 3. podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego podpisującego.
3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie.
4. W razie zbiorowego wniesienia skargi lub wniosku spółdzielnia może zbiorowo zawiadomić wnoszących skargę lub zgłaszających wniosek, w sposób zapewniający, że zawiadomienie do nich dotrze.

§ 22.

1. Spółdzielnia powinna zawiadomić redakcję prasową, radia, telewizji o sposobie załatwienia sprawy stanowiącej treść przesłanego przez redakcję artykułu, notatki lub innej publikacji wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku.
2. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinna być zawiadomiona redakcja prasowa, radia i telewizji oraz organy samorządowe, instytucje czy organizacje społeczne, które przekazały tę skargę lub wniosek i żądały jej załatwienia.

§ 23.

1. W razie gdy skarga lub wniosek w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę (wniosek), a wnoszący ponawia skargę (wniosek), należy niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni ocenić, czy ponowna skarga (wniosek) wskazuje nowe okoliczności.
2. W razie stwierdzenia, że wnoszący w ponownej skardze (wniosku), nie wskazał nowych okoliczności, spółdzielnia może w odpowiedzi na tą skargę (wniosek) podtrzymać swoje stanowisko.

§ 24.

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

§ 25.

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.

§ 26.

1. Analizy - oceny przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków o których mowa w § 25., powinny być rozpatrzone przez Radę Nadzorczą Spółdzielni na najbliższym posiedzeniu Rady od daty złożenia analizy przez Zarząd Spółdzielni.
2. Oceny - analizy, o których mowa w ust. 1 Rada nadzorcza powinna uwzględnić w sprawozdaniach przedkładanych na Walnym Zgromadzeniu .

§ 27.

1. W wyniku przeprowadzonych analiz i ocen powinny być podejmowane środki zmierzające do likwidacji przyczyn skarg, do usprawnienia obsługi członków, realizacji słusznych wniosków członków Spółdzielni i innych osób.
2. 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.

§ 28.

1. Niniejszy regulamin został uchwalony przez Radę Nadzorczą w dniu 15 lutego 2010 rok uchwałą Nr 03/2010 Rady Nadzorczej z dnia 15 lutego 2010 rok i wchodzi w życie z dniem uchwalenia.

2. Traci moc dotychczas obowiązujący regulamin zatwierdzony uchwałą Rady Nadzorczej Nr 321 z dnia 27 marca 1998r.