

**LOKATORSKA SPÓLDZIELNIA MIESZKANIOWA
W KRAKOWIE
30-428 KRAKÓW, UL. ZDUNÓW 18A/1**

**REGULAMIN
PRZYJMOWANIA, ZAŁATWIANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW**

KRAKÓW, STYCZEŃ 2010r.

**REGULAMIN PRZYJMOWANIA, ZAŁATWIANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW W LOKATORSKIEJ SPÓŁDZIELNI
MIESZKANIOWEJ W KRAKOWIE**

W celu usprawnienia organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Lokatorskiej Spółdzielni Mieszkaniowej w Krakowie (dalej także: „Spółdzielnia”) ustala się następujący tryb postępowania:

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

1. Przedmiotem skargi może być zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszanie interesów Spółdzielni lub jej członków albo osób trzecich. Skarga może dotyczyć także nieterminowego załatwiania spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności społecznej, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
3. Odwołań od podjętych przez Zarząd Spółdzielni decyzji w sprawach wynikających ze stosunku członkostwa kierowanych do Rady Nadzorczej nie traktuje się jako skargę lub wniosek.

§ 2

Organem właściwym do rozpatrywania skarg i wniosków jest Zarząd Spółdzielni w odniesieniu do spraw dotyczących działalności Spółdzielni oraz zatrudnionych w niej pracowników, zaś Rada Nadzorcza właściwa jest w odniesieniu do spraw dotyczących działalności Zarządu Spółdzielni i jego członków.

§ 3

1. Przyjmowanie oraz ewidencjonowanie skarg i wniosków, a także okresowe sprawdzenie stanu ich rozpatrywania powierzone jest pracownikowi ds. administracyjnych.
2. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty są rejestrowane i przechowywane oddzielnie przez w/wym. pracownika.
3. W celu zapewnienia kontroli terminowości załatwienia skarg i wniosków prowadzony jest ich rejestr.

4. Zarząd Spółdzielni sprawuje nadzór nad ewidencjonowaniem skarg i wniosków.

§ 4

1. Skargi i wnioski wnoszone są na piśmie, a w wyjątkowych przypadkach dopuszczalne jest złożenie skargi i/lub wniosku ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Spółdzielni.
2. Skarga lub wniosek w celu ich rozpatrzenia i załatwienia, powinny zawierać imię i nazwisko, telefon kontaktowy oraz adres zamieszkania wnoszącego skargę/wniosek.
3. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nie ujawnienie jego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla Spółdzielni wiążące.
4. W uzasadnionych wypadkach, Spółdzielnia może zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia danych dotyczących jego osoby brak jest możliwości rozpatrzenia tej skargi lub wniosku.

II. PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 5

Skargi i wnioski wpływające do Spółdzielni, po niezwłocznym zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków, są natychmiast przekazywane do rozpatrzenia przez właściwą komórkę organizacyjną Spółdzielni.

§ 6

1. Członkowie Spółdzielni i inne osoby w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są:
 - raz w tygodniu w ustalonym dniu i godzinach przez Zarząd Spółdzielni,
 - raz w tygodniu w oznaczonym dniu przez Członka Rady Nadzorczej Spółdzielni.
2. Informacje o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków są wywieszane na tablicy ogłoszeń przy biurze Spółdzielni oraz na klatkach schodowych.

§ 7

1. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół zamieszczając w nim datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię nazwisko i adres zamieszkania osoby zgłaszającej, a także ewentualnie telefon kontaktowy oraz zwięzły opis stanu sprawy.
2. Protokół podpisują: a) wnoszący skargę lub wniosek i b) przyjmujący zgłoszenie.

3. Przyjmujący skargi i wnioski jest obowiązany do wyjaśnienia na podstawie danych uzyskanych w toku rozmów przeprowadzonych z osobą wnoszącą skargę lub wniosek - stanu faktycznego sprawy i ewentualnego sprecyzowania, w miarę potrzeby, zarzutów skargi lub konkluzji wniosku jako uzupełnienia składanej skargi lub wniosku.

§ 8

Przyjmujący skargę lub wniosek powinien potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący. Potwierdzenie przyjęcia (data oraz dane osoby przyjmującej imieniem Spółdzielni) dokonuje się na kopii skargi/wniosku lub kopii sporządzonego protokołu z ustnej skargi/wniosku.

III. ROZPATRYWANIE I ZATWIERDZANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 9

1. Decyzję w sprawie sposobu rozpatrywania skarg i/lub wniosku podejmuje Prezes Zarządu Spółdzielni lub jego Zastępca, a w przypadku nie możliwości działania Zarządu Spółdzielni decyzję podejmuje uchwałą Rada Nadzorcza - zgodnie z posiadanymi kompetencjami.
2. Załatwienie skargi i/lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
3. Załatwienie skargi/wniosku polega na rozstrzygnięciu, wydaniu polecenia lub podjęciu innych stosownych środków usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania, oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego wniosek) o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach, podjętych innych stosownych środkach i działaniach.

§ 10

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy żądać od wnoszącego skargę lub wniosek złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7-dni od dnia otrzymania pisma w sprawie wyjaśnień/uzupełnienia braków pod rygorem pozostawienia skargi/wniosku bez rozpoznania. Treść pouczenia o skutkach niedochowania terminu Spółdzielnia obowiązana jest zamieścić w korespondencji.

§ 11

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Spółdzielnia rozpatruje sprawy należące do jej właściwości, a pozostałe przekazuje

niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty otrzymania właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, oraz zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 12

1. Skarga dotycząca określonej osoby (organu) nie podlega rozpoznaniu przez tą osobę lub ten organ.
2. Osoba, która otrzymała skargę dotyczącą jej działalności, powinna przekazać tę skargę niezwłocznie swojemu przełożonemu.
3. Jeżeli skargę wniesiono do organu, którego działalności skarga dotyczy, a organ ten nie może załatwić sprawy zgodnie z żądaniem skarżącego, wtedy niezwłocznie przekazuje skargę organowi wyższego stopnia lub sprawującemu bezpośredni nadzór, zawiadamiając o tym wnoszącego skargę.

§ 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 14 dni od dnia złożenia skargi/wniosku. Skargi i wnioski należące do kompetencji Rady Nadzorczej, zostaną rozpoznane i załatwione nie później niż w terminie 14 dni od dnia odbycia najbliższego posiedzenia Rady Nadzorczej. W uzasadnionych sytuacjach terminy te mogą ulec przedłużeniu.
2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień i porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania skargi lub wniosku. W uzasadnionych sytuacjach termin ten może być przedłużony.

§ 14

1. Badanie skargi winno odbywać się z zachowaniem pełnej obiektywności i z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy w oparciu o dokumenty źródłowe, oraz wyjaśnienia składane przez skarżącego.
2. Badający skargę powinien w trakcie wykonywania swoich czynności ustalić merytoryczną zasadność wszystkich w niej podanych faktów i podniesionych zarzutów.

§ 15

1. Spółdzielnia zawiadamia wnoszącego skargę lub wniosek pisemnie o sposobie załatwiania skargi lub wniosku.

2. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
3. W razie zbiorowego wniesienia skargi lub wniosku, Spółdzielnia może zbiorowo zawiadomić wnoszących skargę lub wniosek w sposób zapewniający, że zawiadomienie do dotrze do całej grupy skarżących/wnioskujących.

§ 16

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, Spółdzielnia powinna niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni ocenić, czy ponowna skarga wskazuje nowe okoliczności.
2. W razie stwierdzenia, że skarżący w ponownej skardze nie wskazał nowych okoliczności, Spółdzielnia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

IV. NADZÓR I KONTROLA NAD ROZPATRYWANIEM I ZAŁATWIANIEM SKARG I WNIOSKÓW

§ 17

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

§ 18

Zarząd Spółdzielni przedstawia raz w roku Radzie Nadzorczej analizę i ocenę przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków. Analizy powinny ustalać przyczyny skargi i wskazać środki zmierzające do likwidacji tych przyczyn.

§ 19

Analizy i oceny przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków powinny być rozpatrzone przez Radę Nadzorczą i uwzględnione w sprawozdaniu przedkładanym na Walnym Zgromadzeniu.

§20

1. Niniejszy regulamin został zatwierdzony na posiedzeniu Rady Nadzorczej Spółdzielni w dniu uchwałą nr

2. Postanowienia Regulaminu wchodzi w życie z dniem podjęcia Uchwały przez Radę Nadzorczą.