Zm. uchwała RN nr 27/2013
z dnia 05.12.2013r.

R E G U L A M I N

Przyjmowania , rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Spółdzielni Mieszkaniowej „Marysin Wawerski" w Warszawie .

I. Zasady ogólne

§ 1

SM „Marysin Wawerski" w Warszawie zwana dalej „Spółdzielnią „ rozpatruje i załatwia w ramach swej właściwości skargi i wnioski składane przez:
- członków Spółdzielni i inne osoby ,
- przekazane Spółdzielni przez władze i instytucje państwowe , organizacje polityczne i społeczne oraz przez redakcje radiowe , prasowe i telewizyjne .

§ 2

1. Skargi wpływające winny być przekazywane prezesowi Zarządu .
2. Nadesłane przez redakcje artykuły , notatki i inne wiadomości opublikowane w prasie, których treść ma znamiona skargi oraz wnioski i interwencje posłów i radnych winny być wpisane do odrębnego rejestru .
3. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy spółdzielni , albo przez jej pracowników , naruszanie praworządności lub słusznych interesów obywateli a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw .

Przedmiotem wniosku może być w szczególności : ulepszenie organizacji , wzmocnienie praworządności , usprawnienie pracy i zapobieganie nadużyciom , ochrona własności społecznej , lepsze zaspokajanie potrzeb mieszkańców .

§ 3

1. Skargi i wnioski niezależnie od sposobu ich wniesienia powinny być ewidencjonowane oddzielnie.
2. Rejestr skarg i wniosków ewidencjonowanych w porządku chronologicznym powinien obejmować następujące rubryki :

1/ numer kolejny ,
2/ źródło i datę wpisu ,
3/ przedmiot sprawy ,
4/ sposób rozpatrzenia , datę i wynik załatwienia ,
5/ uwagi .

3. Rejestr skarg i wniosków prowadzi inspektor ds. organizacyjno -gospodarczych.

§ 4

Po wpisaniu skargi lub wniosku do rejestru przekazuje się je niezwłocznie merytorycznie kompetentnym komórkom organizacyjnym do załatwienia , a jeżeli skarga lub wniosek dotyczy zakresu działania różnych komórek - wyznacza komórkę wiodącą , która koordynuje załatwienie skargi lub wniosku i w porozumieniu z zainteresowanymi komórkami przygotowuje odpowiedź .

§ 5

Jeżeli Spółdzielnia , do której wniesiono skargę / wniosek / jest niewłaściwa do jej załatwienia, powinna w terminie 7 dni od daty wpływu skargi /wniosku/ przekazać ją według właściwości organom lub instytucjom - zgodnie z dekretacją prezesa Spółdzielni lub jego zastępcy .
O przekazaniu sprawy zawiadamia się w kopii wnoszącego skargę .

§ 6

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone na piśmie lub ustnie do protokółu .
2. Skarga /wniosek/ nie zawierająca nazwiska i adresu wnoszącego podlega rozpatrzeniu tylko wówczas , gdy uzasadnia to interes społeczny .

Decyzje w tej sprawie podejmuje prezes Zarządu .

§ 7

Wszystkie komórki organizacyjne Spółdzielni zobowiązane są przeciwdziałać wszelkim próbom hamowania krytyki , groźbom i innym formom zastraszania osób wnoszących skargi i wnioski lub dostarczających do publikacji materiały o znamionach skargi lub wniosku i dyskryminowania tych osób , jeżeli działały w granicach prawem dozwolonych .

§ 8

1. Jeżeli wnoszący skargę lub wniosek zastrzegł nieujawnianie jego nazwiska lub adresu, rozpatrzenie sprawy powinno być dokonane z zachowaniem tego zastrzeżenia .
2. Rada Nadzorcza z własnej inicjatywy lub na wniosek Zarządu Spółdzielni może mimo zastrzeżenia /ust.1/ wyrazić zgodę na ujawnienie osobie zainteresowanej nazwiska i adresu wnoszącego skargę /wniosek/ jeżeli za ujawnieniem przemawia słuszny interes tej osoby , zwłaszcza gdy stwierdzono znamiona oszczerstwa , zniesławienia lub zniewagi.
3. O zamierzonym wydaniu zezwolenia należy uprzedzić wnoszącego skargę /wniosek/ zawiadamiając go pisemnie o terminie ujawnienia , które może nastąpić nie wcześniej niż po 14 dniach od daty doręczenia pisma . W razie nadesłania przez wnoszącego skargę /wniosek/ przed upływem 14 dni dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnień, należy je rozpatrzyć przed wydaniem zezwolenia na ujawnienie nazwiska i adresu .
4. Zezwolenie na ujawnienie powinno być udzielone na piśmie i przesłane do wiadomości wnoszącemu skargę /wniosek/.

§ 9

1. Nie traktuje się jako skarg odwołań członków Spółdzielni od podjętych przez właściwy organ Sp-ni decyzji w sprawach wynikających ze stosunku członkostwa wnoszonych do organu uprawnionego do ich rozpatrzenia .
2. Tryb wnoszenia i rozpatrywania tych odwołań regulują przepisy o spółdzielniach i ich związkach oraz postanowienia statutu Sp-ni .

II. Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 10

Skargi i wnioski wpływające do Spółdzielni powinny być traktowane jako pilne i terminowe i po niezwłocznym zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków - jak najszybciej kierowane do rozpatrzenia .

§ 11

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie uprawniona osoba przyjmująca zgłoszenie sporządza protokół , który podpisuje łącznie z wnoszącym skargę ,
2. Do protokółu wnosi się datę przyjęcia skargi , imię , nazwisko , adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy .

§ 12

1. Do przyjmowania skarg i wniosków uprawniony w imieniu Zarządu Spółdzielni jest inspektor ds. organizacyjno-gospodarczych codziennie w godzinach pracy .
2. Niezależnie od trybu określonego w ust. 1 osoby wnoszące skargi /wnioski/ przyjmuje:
   a/ Prezes Spółdzielni
      - w poniedziałki w godz . 14.00 - 17.00
   b/ Członkowie Rady Nadzorczej w lokalu Spółdzielni
      - w każdy trzeci poniedziałek miesiąca w godz. 17.00 - 18.00

§ 13

Ogłoszenie o przyjmowaniu skarg i wniosków przez Zarząd i Radę Nadzorczą umieszcza się w siedzibie Spółdzielni .

§ 14

Przyjmujący skargę osobiście powinien , o ile pozwala na to rodzaj sprawy załatwić ją niezwłocznie , a ponadto udzielić składającemu skargę niezbędnych wyjaśnień i wskazówek.

III. Rozpatrywanie i załatwianie wniosków

§ 15.

1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z całą starannością, wnikliwie i terminowo przez właściwą komórkę organizacyjną Spółdzielni .
2. Decyzję w sprawie sposobu rozpatrywania skargi lub wniosku podejmuje Prezes Zarządu lub jego zastępca.

3. Załatwienie skargi /wniosku/ polega na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy , jej rozstrzygnięcia , wydania poleceń lub dokonania odpowiednich wystąpień , usunięcia stwierdzonych uchybień i przyczyn ich powstawania oraz zawiadomienia w sposób wyczerpujący skarżącego /składającego wniosek/ o wynikach rozpatrzenia .

§ 16

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu , należy zażądać od wnoszącego skargę /wniosek/ złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7-dniowym z pouczeniem , ze nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi /wniosku/ bez załatwienia .

§ 17

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne instytucje , Spółdzielnia rozpatruje sprawy należące do jej właściwości , a pozostałe przekazuje nie później niż w terminie 7 dni organowi właściwemu , przesyłając opis skargi /wniosku/ oraz zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę /wniosek/ .

§ 18

1. Jeżeli sprawa podlega rozpatrzeniu w postępowaniu wewnątrzspółdzielczym zgodnie z postanowieniami statutu , przekazanie skargi właściwemu organowi samorządowemu powinno nastąpić w terminie 7 dni .
2. O przekazaniu skargi /ust. 1/ komórka organizacyjna Spółdzielni zawiadamia wnoszącego skargę.

§ 19

1. Skarga dotycząca imiennie określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie .
2. Pracownik Spółdzielni , który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności , obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu .

§ 20

Skargi na niewłaściwą działalność Zarządu Spółdzielni winny być przekazane do rozpatrzenia Radzie Nadzorczej Spółdzielni. Termin rozpatrzenia tych skarg regulują odrębne przepisy.

§ 21

Skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie , a o sposobie ich załatwienia wnoszący skargę lub wniosek powinien być powiadomiony pisemnie w terminie czternastu dni licząc od daty wpływu skargi lub wniosku do Spółdzielni.

§ 22

Skargi i wnioski wymagające uzgodnień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone i załatwione w terminie dwóch tygodni

a w przypadkach szczególnie uzasadnionych - za zgodą prezesa Zarządu lub jego zastępcy – w terminie jednego miesiąca od daty wpływu skargi lub wniosku.

W tych też terminach piszący skargę lub wniosek powinien być powiadomiony o wynikach rozpatrzenia skargi lub wniosku oraz o przyjętym trybie i terminach ich merytorycznego załatwienia.

§ 23

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 przedstawicieli badanej komórki organizacyjnej .
2. Badający skargę - w miarę potrzeby przeprowadzić powinien bezpośrednią rozmowę z osobą wnoszącą skargę /wniosek/ w celu uzyskania od niej dodatkowego naświetlenia sprawy względnie wyjaśnień w związku z ustaleniami kontroli.
3. Badający skargę powinien w trakcie wykonywania swych czynności ustalić merytoryczną zasadność wszystkich podanych w niej faktów i podniesionych zarzutów.

§ 24

1. Odpowiedź o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinna zawierać wyczerpujące wyjaśnienie wszystkich istotnych okoliczności sprawy oraz ustosunkowanie się do wszystkich zarzutów zawartych w skardze lub propozycji przedstawionych we wniosku , z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego .
2. Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje prezes Zarządu lub jego zastępca.
3. W razie zbiorowego wniesienia skargi /wniosku/ odpowiedź powinna być skierowana do jednej z osób podpisanych na skardze / wniosku/ z zaznaczeniem aby powiadomiła pozostałe osoby.

§ 25

W razie , gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę , a skarżący ponowił skargę , należy niezwłocznie , nie później jednak niż w terminie 14-tu dni ocenić , czy ponowna skarga wskazuje na występowanie nowych okoliczności i udzielić wnoszącemu skargę stosownej odpowiedzi .

§ 26

O każdym przypadku nie załatwienia skargi w wyżej określonych terminach należy zawiadomić osobę wnoszącą skargę , podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin jej załatwienia .

§ 27

Posłowie na Sejm i radni , którzy wnieśli we własnym imieniu , albo przekazali do załatwienia skargi lub wnioski członków Spółdzielni lub innych obywateli , powinni być zawiadomieni niezwłocznie , lecz nie później niż w terminie 14 dni o sposobie załatwienia lub stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku.

§ 28

1. Spółdzielnia jest zobowiązana zawiadomić redakcje prasowe , radiowe i telewizyjne o sposobie załatwienia sprawy stanowiącej treść przesłanego jej przez redakcję artykułu , notatki lub innej opublikowanej wiadomości posiadającej znamiona skargi lub wniosku .
2. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy też zawiadomić redakcję prasową radiową i telewizyjną oraz władze państwowe , instytucje i organizacje polityczne , spółdzielcze i społeczne jeżeli przekazały tę skargę lub wniosek i żądały takiego zawiadomienia.

§ 29

1. Pracownik , który zarówno pod względem formalnym jak i merytorycznym nie załatwił skargi lub wniosku w terminie , albo nie dopełnił w terminie obowiązku zawiadomienia osoby zainteresowanej o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej.
2. Odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej podlega także kierownik komórki organizacyjnej z tytułu nadzoru - w przypadku nieterminowego lub nierzetelnego załatwienia skargi lub wniosku przez podległych mu pracowników .

IV. Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków .

§ 30

Nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Zarząd Spółdzielni , a nadzór bieżący – upoważniony przez prezesa Zarządu – członek Zarządu

§ 31

1. Zarząd Spółdzielni zobowiązany jest przedstawić Radzie Nadzorczej Spółdzielni okresowe analizy i oceny rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków .
2. Oceny i analizy o których mowa w ust. 1 Rada Nadzorcza powinna odpowiednio uwzględnić w sprawozdaniach przedkładanych Walnemu Zgromadzeniu.

§ 32

Regulamin niniejszy zatwierdzony został Uchwałą Nr 15 /2005 Rady Nadzorczej Spółdzielni.

§ 33

Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu , traci moc dotychczasowy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w RSM „Osiedle Młodych" .

Sekretarz Rady Nadzorczej ***Przewodniczący Rady Nadzorczej***