

# **Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko - Własnościowej „Młoda Rodzina, Warszawa, ul. Relaksowa 37**

W celu usprawnienia organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Spółdzielni Mieszkaniowej Moda Rodzina w Warszawie ustala się następujący tryb postępowania:

## **I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

### **§ 1**

1. Przedmiotem skargi może być zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy spółdzielni albo przez ich pracowników, naruszenie słuszych interesów Spółdzielni lub jej członków albo osób trzecich. Skarga może dotyczyć także nieterminowego załatwiania spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności spółdzielczej, lepszego zaspokajania potrzeb mieszkańców nieruchomości Spółdzielni.
3. Jako skarg i wniosków nie traktuje się odwołań od podjętych przez Zarząd Spółdzielni decyzji w sprawach wynikających ze stosunku członkostwa w spółdzielni kierowanych do Rady Nadzorczej.

### **§ 2**

1. Organem właściwym do rozpatrywania skarg i wniosków jest Zarząd Spółdzielni w odniesieniu do spraw dotyczących działalności zatrudnionych pracowników i Rada Nadzorcza w odniesieniu do spraw dotyczących działalności Zarządu i jego członków.
2. Jeżeli organ Spółdzielni, który otrzymał skargę/wniosek, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, przekazać ją właściwemu organowi Spółdzielni.

### **§ 3**

1. Przyjmowanie oraz ewidencjonowanie skarg i wniosków, a także okresowe sprawdzenie stanu ich rozpatrywania powierzone jest administratorowi spółdzielni, nad którym nadzór sprawuje Prezes Zarządu Spółdzielni.
2. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty są rejestrowane i przechowywane oddzielnie w rejestrze skarg i wniosków.

#### **§ 4**

1. Skargi i wnioski powinny być wnoszone wyłącznie pisemnie w formie pisma lub poczty elektronicznej. Skarga lub wniosek w celu ich rozpatrzenia i załatwienia, powinny zawierać imię i nazwisko, adres wnoszącego i podpis.
2. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nieujawnienie swojego nazwiska i adresu. Jednakże rozpatrzenie takiej skargi lub wniosku przez Spółdzielnię będzie miało miejsce tylko wówczas jeśli przemawia za tym interes społeczny.

## **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 odpowiednio przez Zarząd lub Radę Nadzorczą .

#### **§ 6**

Członkowie spółdzielni i inne osoby w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są w biurze Spółdzielni co najmniej jeden raz w miesiącu w dniach i godzinach dyżurów podanych na klatkach schodowych.

#### **§ 7**

Przyjmujący skargę lub wniosek powinien potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.

## **III. ROZPATRYWANIE I ZATWIERDZANIE SKARG I WNIOSKÓW**

#### **§ 8**

1. Decyzję w sprawie sposobu rozpatrywania skarg i wniosku podejmuje Prezes Zarządu Spółdzielni lub jego Zastępca albo Rada Nadzorczą - zgodnie z posiadanymi kompetencjami.
2. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
3. Załatwienie skargi lub wniosku odbywa się poprzez rozstrzygnięcie, wydanie polecenia lub podjęcia innych stosownych środków usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania, oraz zawiadomienia w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego wniosek) o wynikach rozpatrzenia skargi/wniosku, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach, podjętych innych stosownych środkach i działaniach.

#### **§ 9**

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu lub wymagane są informacje uzupełniające, należy żądać od wnoszącego skargę lub wniosek złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 14 dni od dnia doręczenia

pisma w tej sprawie z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

### **§ 10**

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 21 dni od daty otrzymania skargi lub wniosku, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, oraz zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

### **§ 11**

1. Skarga dotycząca określonej osoby (organu) nie może być przekazana do załatwienia tej osobie (organowi).
2. Osoba, która otrzymała skargę dotyczącą jej działalności, jest zobowiązana do przekazania tej skargi niezwłocznie swojemu przełożonemu lub organowi nadrzędnemu.
3. Jeżeli skargę wniesiono do organu, którego działalności skarga dotyczy, a organ ten nie może załatwić sprawy zgodnie z żądaniem skarżącego, niezwłocznie przekazuje on skargę organowi wyższego stopnia lub sprawującemu bezpośredni nadzór, zawiadamiając o tym wnoszącego skargę.

### **§ 12**

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione w zasadzie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni.
2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień i porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt powinny być rozpatrzone i załatwione w terminie możliwie najkrótszym uwzględniającym również czas niezbędny na dokonanie tych postępowań i badań.

### **§ 13**

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.

### **§ 14**

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

Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

W razie zbiorowego wniesienia skargi lub wniosku, Spółdzielnia może zbiorowo zawiadomić wnoszących skargę lub wniosek w sposób zapewniający, że zawiadomienie do nich wszystkich dotrze.

#### **§ 15**

1. W przypadku, 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 14 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. Taka odpowiedź Spółdzielni nie wymaga uzasadnienia.

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

#### **§ 16**

Nadzór i kontrolę nad rozpatrywaniem skarg i wniosków sprawuje Prezes Zarządu Spółdzielni i Rada Nadzorcza Spółdzielni.

#### **§ 17**

Prezes Zarządu Spółdzielni przedstawia raz w roku, do końca kwartału następnego roku za rok poprzedni, Radzie Nadzorczej analizę i ocenę przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Analizy powinny ustalać przyczyny skarg i wskazać środki zmierzające do likwidacji tych przyczyn.

#### **§ 18**

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

### **V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**Jednolity tekst Regulaminu został zatwierdzony przez Radę Nadzorczą Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko-Własnościowej „Młoda Rodzina” 09.12.2016 r. i obowiązuje od dnia 01.01.2017 r.**