

**REGULAMIN  
ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
W SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ  
„MILENIUM”  
W GLIWICACH**

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. Postanowienia niniejszego regulaminu regulują organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych lub przekazywanych do Spółdzielni Mieszkaniowej „Milenium” w Gliwicach, przez:
  - 1/ członków Spółdzielni,
  - 2/ osoby nie będące członkami spółdzielni którym przysługuje spółdzielcze własnościowe prawo do lokali, odrębna własność lokalu w zasobach Spółdzielni.
2. **Przez skargę** rozumie się wystąpienie pisemne lub zgłoszenie ustne, w konkretnej sprawie której przedmiotem może być w szczególności :
  - 1/ zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy spółdzielni lub jej pracowników,
  - 2/ naruszenie statutowych praw i słusznym interesów członka Spółdzielni lub osoby niebędącej członkiem spółdzielni w związku z zamieszkiwaniem i należnym im prawem do lokalu w zasobach spółdzielni,
  - 3/ przewlekłe załatwianie spraw i interesów członka Spółdzielni i innej osoby niebędącej członkiem związanych z zamieszkiwaniem i należnym im prawem do lokalu w zasobach spółdzielni.
3. **Przez wniosek** rozumie się pisemne lub zgłoszenie ustne, których przedmiotem jest w szczególności:
  - 1/ ulepszenie, usprawnienie organizacji i funkcjonowania spółdzielni,
  - 2/ wzmocnienie praworządności i ochrony interesów Spółdzielni j jej członków,
  - 3/ lepsze zaspokajanie potrzeb członków i pozostałych użytkowników lokali związanych z zamieszkiwaniem w zasobach Spółdzielni.
4. Odwołań od decyzji podjętych przez Zarządu kierowanych do Rady Nadzorczej oraz odwołań od uchwał Rady Nadzorczej kierowanych do Walnego Zgromadzenia w sprawach wynikających ze stosunku członkostwa nie uznaje się za skargę lub wniosek.

### § 2

1. Skargi lub wnioski winny być składana w formie pisemnej. W wyjątkowych przypadkach dopuszcza się złożenie skargi lub wniosku ustnie do protokołu.
2. Skargi lub wnioski w formie pisemnej mogą być wnoszone:
  - 1/ osobiście w sekretariacie biura Spółdzielni,
  - 2/ poprzez przesyłkę pocztową,

3/ za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres :smmilenium@poczta.onet.pl

3. Skarga lub wniosek powinny zawierać:

- 1/ imię nazwisko wnoszącego skargę lub wniosek,
- 2/ adres zamieszkania wnoszącego skargę lub wniosek
- 3/ zwięzła treść skargi lub wniosku z uzasadnieniem,
- 4/ datę wniesienia skargi lub wniosku oraz podpis wnoszącego.

3. Skargi lub wnioski ustne przyjmowane są do protokołu, który sporządza pracownik Spółdzielni przyjmujący skargę lub wniosek. Protokół przyjęcia skargi wniosku winien zawierać:

- 1/ imię nazwisko wnoszącego skargę lub wniosek,
- 2/ adres zamieszkania wnoszącego skargę lub wniosek
- 3/ zwięzła treść skargi lub wniosku z uzasadnieniem,
- 4/ datę wniesienia skargi lub wniosku oraz podpis wnoszącego.
- 5/ podpis przyjmującego skargę lub wniosek.

4. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nie ujawnianie innym osobom, niż Spółdzielnia jego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla Spółdzielni wiążące.

### § 3

Skargę może wnieść każdy członek spółdzielni lub osoba niebędąca członkiem Spółdzielni której przysługuje tytuł prawny do lokalu w zasobach Spółdzielni, która uznaje, że została osobiście i bezpośrednio dotknięta naruszeniem należnych jej praw wynikających ze Statutu Spółdzielni. Składający skargę nie może występować w interesie osoby trzeciej.

### § 4

Nie są merytorycznie rozpatrywane i załatwiane skargi oraz wnioski :

- 1/ zawierające treści znieważające lub słowa powszechnie uznane za obelżywe,
- 2/ anonimowe, złożone bez podania imienia i nazwiska oraz bez adresu wnoszącego skargę lub wniosek,
- 3/ których treść nie pozwala na ustalenie ich przedmiotu, a w szczególności sprawy której skarga lub wniosek dotyczy, a wnoszący skargę lub wniosek pomimo wezwania do sprecyzowania ich przedmiotu lub wskazania sprawy której dotyczy, nie podjął się takiego uzupełnienia.

## **II. EWIDENCJA SKARG I WNIOSKÓW**

### **§ 5**

1. Skargi i wnioski niezależnie od sposobu ich wniesienia podlegają rejestracji w ogólnym rejestrze korespondencji, ich ewidencja winna zawierać:
  - 1/ numer kolejny wpisu,
  - 2/ datę wpisu,
  - 3/ źródło skargi/ wniosku,
  - 4/ przedmiot sprawy,
  - 5/ informację dotyczące:
    - a/ osoby wskazanej do merytorycznego przygotowania i rozeznania skargi/wniosku
    - b/ datę i sposób załatwienia.
2. Ewidencję skarg i wniosków w Rejestrze prowadzi pracownik prowadzący obsługę administracyjną Sekretariatu biura Spółdzielni, który:
  - 1/ ewidencjonuje w porządku chronologicznym wpływające skargi i wnioski,
  - 2/ po zadekretowaniu przez Zarząd skargi lub wniosku , przekazuje je niezwłocznie do merytorycznie wskazanych w dekretacji komórek organizacyjnych rozpoznania i do załatwienia,
  - 3/ ewidencjonuje korespondencję wychodzącą stanowiącą pisemną odpowiedź o sposobie załatwienia skargi lub wniosku,
  - 4/ nadzoruje terminową realizację postępowania dotyczącego rozpatrywania wniesionych skarg i wniosków.
3. W przypadkach gdy skarga lub wniosek w swym przedmiocie dotyczą zakresu działalności różnych komórek organizacyjnych Zarząd Spółdzielni w dekretacji takiej skargi lub wniosku wyznacza komórkę wiodącą, która koordynuje czynności związane z ich badaniem i załatwieniem.
4. W przypadkach skargi lub wniosku co do których Spółdzielnia nie jest przedmiotowo i merytorycznie właściwa do ich rozpatrzenia, należy je przekazać zgodnie z dekretacją Zarządu do rozpoznania właściwej instytucji lub właściwemu organowi zawiadamiając skarżącego o tym fakcie w formie pisemnej.

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

### **§ 6**

1. w Spółdzielni organami właściwym do rozpatrywania skarg i wniosków są:
  - 1/ Zarząd Spółdzielni w odniesieniu do spraw dotyczących działalności Spółdzielni oraz zatrudnionych pracowników,
  - 2/ Rada Nadzorcza w odniesieniu do spraw dotyczących działalności Zarządu Spółdzielni.
2. Skarga dotycząca imiennie określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.

## **§ 7**

1. Zgłoszona skarga powinny być rozpatrywane i załatwiane z całą starannością, wnikliwie i terminowo.
2. W trakcie czynności badania skargi należy ustalić merytoryczną zasadność podanych w niej faktów i poniesionych zarzutów. W tym celu badanie skargi powinno być przeprowadzone w oparciu o dokumenty źródłowe oraz :
  - 1/ z zachowaniem pełnej obiektywności przez osoby prowadzące badanie i rozpatrujące skargę,
  - 2/ z uwzględnieniem przepisów prawa i wszystkich okoliczności merytorycznych sprawy której skarga dotyczy,
  - 3/ z zachowaniem prawa pracownika do złożenia wyjaśnień w przedmiocie badanej skargi.
3. Załatwienie skargi obejmuje wykonanie czynności polegających w szczególności na:
  - 1/ zbadaniu przedmiotu skargi poprzez wnikliwą analizę prawną, merytoryczną i rzeczową wszystkich okoliczności zgłaszanej sprawy,
  - 2/ ocenie i rozstrzygnięciu zasadności bądź niezasadności skargi,
  - 3/ w przypadku zasadności skargi wydanie poleceń usunięcia uchybień i przyczyn ich powstania,
  - 4/ zawiadomienie skarżącego w sposób wyczerpujący o sposobie załatwienia skargi, a w przypadku oddalenia skargi wraz z uzasadnieniem takiej decyzji.
4. W przypadkach gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną co wykazano w odpowiedzi na skargę , a skarżący ponowił skargę, Spółdzielnia powinna w terminie nie dłuższym niż 14 dni ocenić, czy ponowna skarga wskazuje nowe, nie podnoszone dotychczas okoliczności. W razie stwierdzenia, że ponowna skarga nie wskazuje nowych okoliczności, Spółdzielnia może w odpowiedzi na taką skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

## **§ 8**

1. Zgłoszony wniosek powinien być rozpatrywany i załatwiany z całą starannością, wnikliwie i terminowo.
2. W trakcie czynności badania i oceny wniosku należy ustalić merytoryczną zasadność podanych propozycji i rozwiązań. W tym celu badanie wniosku powinno być przeprowadzone w oparciu o obowiązujące przepisy prawa regulujące przedmiot wniosku oraz :
  - 1/ z zachowaniem pełnej obiektywności przez osoby prowadzące badanie i rozpatrujące wniosek,
  - 2/ z uwzględnieniem wszystkich okoliczności merytorycznych, rzeczowych jak również finansowych jakie mają związek z realizacją zgłoszonego wniosku.
3. Załatwienie wniosku obejmuje wykonanie czynności polegających w szczególności na:
  - 1/ zbadaniu przedmiotu wniosku poprzez wnikliwą analizę prawną, merytoryczną

- i rzeczową wszystkich okoliczności zgłaszanej sprawy,
- 2/ ocenie i rozstrzygnięciu zasadności bądź niezasadności wniosku,
  - 3/ w przypadku zasadności wniosku podjęcie czynności organizacyjnych, formalno-prawnych mających na celu wdrożenie wniosku, przy zachowaniu określonych w Statucie kompletacji organów Spółdzielni do podejmowania uchwały w przedmiocie objętym wnioskiem,
  - 4/ zawiadomienie wnoszącego wniosek w sposób wyczerpujący o sposobie załatwienia wniosku, a w przypadku oddalenia wniosku wraz z uzasadnieniem takiej decyzji.

## **§ 9**

1. Odpowiedź o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinna zawierać :
  - 1/ podpis osoby organu Spółdzielni upoważnionego do załatwienia skargi lub wniosku, odpowiednio:
    - a/ w zakresie skarg i wniosków, o których mowa w §6 ust. 1 – Prezes Zarządu Spółdzielni lub w przypadku nieobecności dwóch upoważnionych pełnomocników.
    - b/ w zakresie skarg i wniosków, o których mowa w §6 ust. 2 – dwóch z członków Prezydium Rady Nadzorczej.
  - 2/ wyczerpujące wyjaśnienie wszystkich istotnych merytorycznie okoliczności sprawy,
  - 3/ ustosunkowanie się do zarzutów zawartych w skardze lub do propozycji zawartych we wniosku,
  - 4/ uzasadnienie prawne.
2. Członkowi Spółdzielni niezadowolonemu ze sposobu załatwienia przez Zarząd skargi lub wniosku służy prawo ich wniesienia do Rady Nadzorczej w terminie 14 dni, od dnia otrzymania zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku.

## **IV. TERMINY ZAŁATWIENIA SKARG WNIOSKÓW**

### **§ 10**

1. Skargi lub wnioski kierowane i należące do kompetencji Zarządu Spółdzielni winny być rozpatrzone i załatwione w terminach:
  - 1/ do 30 dni od dnia złożenia wniosku lub skargi – jeżeli nie wymagają badania zbierania dowodów, informacji i wyjaśnień,
  - 2/ do 60 dni od dnia złożenia wniosku – jeżeli rozpatrzenie wymaga uprzedniego zbadania dokumentacji lub akt, zbierania niezbędnych materiałów i przeprowadzenia czynności wyjaśniających.
2. Skargi lub wnioski kierowane i należące do kompetencji do Rady Nadzorczej Spółdzielni winny być rozpatrzone i załatwione w terminach:
  - 1/ do 30 dni od dnia odbycia najbliższego posiedzenia odbywającego się po dniu wniesienia skargi lub wniosku – jeżeli nie wymagają zbierania dowodów, informacji i wyjaśnień,
  - 2/ do 60 dni od dnia odbycia najbliższego posiedzenia odbywającego się po dniu wniesienia skargi lub wniosku – jeżeli rozpatrzenie wymaga uprzedniego zbadania dokumentacji i akt, zbierania niezbędnych materiałów i przeprowadzenia

czynności wyjaśniających.

3. Jeżeli na podstawie treści skargi lub wniosku nie jest możliwe ustalenie ich przedmiotu, a w szczególności sprawy której dotyczą Zarząd Spółdzielni lub odpowiednio Rada Nadzorcza dokonuje pisemnego wezwania skarżącego lub wnioskodawcy do uzupełnienia skargi lub wniosku w wyznaczając termin tego uzupełnienia na nie krótszy niż siedem dni, od dnia doręczenia wezwania do uzupełnienia. W przypadku:
  - 1/ złożenia wnioskowanego uzupełnienia braków, termin załatwienia skargi lub wniosku liczy się od dnia wniesienia uzupełnienia,
  - 2/ nie przedłożenia uzupełnienia żądanych braków w wyznaczonym terminie, powoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw nie podlegających rozpatrzeniu przez Spółdzielnię, wówczas w terminie do 7 dni Spółdzielnia zobowiązana jest przekazać skargę do właściwej instytucji lub właściwemu organowi, informując jednocześnie Wnoszącą skargę lub wniosek o ich przekazaniu.
5. W każdym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 1 i ust. 2 Spółdzielnia zobowiązana jest zawiadomić osobę wnoszącą skargę lub wniosek, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin jej załatwienia.

## **V. NAZÓR I KONTROLA ROZPATRYWANIA, ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW**

### **§ 11**

Nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje:

1. Przewodniczący Rady Nadzorczej – w zakresie skarg i wniosków należących do kompetencji Rady Nadzorczej,
2. Prezes Zarządu Spółdzielni – w zakresie skarg i wniosków należących do kompetencji Zarządu Spółdzielni.

## **VI. POSTANOWIENIA KONCOWE**

### **§ 12**

1. Niniejszy regulamin obowiązuje:
  - 1/ wszystkich pracowników Spółdzielni uczestniczących w przyjmowaniu, rozpatrywaniu i załatwianiu skarg i wniosków,
  - 2/ członków Rady Nadzorczej w zakresie dotyczącym skarg i wniosków rozpatrywanych i załatwianych w ramach ich kompetencji.
2. Niniejszy regulamin został uchwalony na mocy uchwały Rady Nadzorczej Z dnia .....nr ..... Z mocą obowiązującą od dnia .....