# REGULAMIN
# PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ „ODBUDOWA" W NIDZICY

## §1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych do Spółdzielni Mieszkaniowej „Odbudowa" w Nidzicy przez członków Spółdzielni oraz właścicieli i najemców lokali, znajdujących się w zasobach Spółdzielni Mieszkaniowej „Odbudowa" w Nidzicy.
2. O zakwalifikowaniu pisma jako wniosku czy skargi decyduje jego treść.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie dotyczą postępowania wewnątrzspółdzielczego.

## §2

1. Skargą może być w szczególności pismo lub zaprotokołowane zgłoszenie podpisane przez zgłaszającego, wskazujące na:
   - zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez organy Spółdzielni,
   - zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie obowiązków, a także przewlekłe lub nadmiernie sformalizowane załatwienie sprawy,
   - naruszenie prawa oraz nieprzestrzeganie zasad porządku domowego przez osoby zajmujące lokale w zasobach Spółdzielni.
2. Skargi na działalność Zarządu jako organu albo jego poszczególnych członków rozpatruje Rada Nadzorcza. Skargi powinny być przekazane Radzie Nadzorczej w terminie 7 dni od daty wpływu do Spółdzielni.
3. Skargi dotyczące członka Rady Nadzorczej rozpatrywane są przez Radę Nadzorczą.
4. Pozostałe skargi, w tym dotyczące pracowników Spółdzielni (z wyjątkiem członków Zarządu Spółdzielni) rozpatruje Zarząd.

## §3

1. Wnioskiem może być pismo lub zaprotokołowane zgłoszenie dotyczące sprawy indywidualnej, w szczególności:

a) inicjatywy społeczne, zapobieganie nadużyciom,

b) wykonywania robót remontowych, instalacyjnych w lokalach mieszkalnych, użytkowych i garażach,

c) spraw wynikających z eksploatacji i utrzymania lokali mieszkalnych, użytkowych i garaży w tym mediów oraz bieżącej działalności Spółdzielni,

d) ochrony własności i mienia, w szczególności mienia Spółdzielni.

2. Wnioski powinny być kierowane do organu, który w ramach swoich kompetencji jest uprawniony do jego rozpatrzenia.

§4

1. Skargi i wnioski mogą być składane w formie pisemnej lub ustnej (zaprotokołowane zgłoszenie). W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

2. Wnioski i skargi przyjmuje w siedzibie Spółdzielni także Prezes Zarządu oraz Przewodniczący Rady Nadzorczej w dniach i godzinach pełnionych dyżurów.

2.Skargi i wnioski są ewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków, w którym wskazywany jest: kolejny numer, podmiot wnoszący sprawę i data wpisu, przedmiot skargi lub wniosku, imię i nazwisko pracownika, do którego skierowano sprawę, sposób rozpatrzenia i datę, uwagi.

3.Rejestr skarg i wniosków prowadzi Inspektor ds. członkowsko-mieszkaniowych i samorządowych.

4. Decyzję czy pismo lub zgłoszenie jest skargą lub wnioskiem dokonuje Prezes Zarządu, a w razie jego nieobecności Członek Zarządu.

5. Prezes Zarządu lub Członek Zarządu, po zapoznaniu się z treścią pisma noszącego znamiona skargi, oznacza je jako skarga oraz wskazuje osobę odpowiedzialną za przygotowanie dokumentacji wynikającej z postępowania wyjaśniającego i przygotowanie projektu odpowiedzi bądź kieruje pismo do rozpatrzenia przez Radę Nadzorczą, według właściwości.

6. Skargi lub wnioski nieopatrzone imieniem, nazwiskiem i adresem skarżącego (skargi anonimowe) pozostawiane są bez rozpatrzenia, chyba, że ich rozpatrzenie uzasadnione jest interesem społecznym. Decyzje w tej sprawie podejmuje Zarząd.

§5

1. Załatwienie skargi lub wniosku przez Zarząd powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku w tym terminie nie będzie możliwe ze względu na jego skomplikowanie i pracochłonność, należy zawiadomić o tym zainteresowanego, wskazując jednocześnie termin, w którym wniosek lub skarga zostanie rozpatrzona. Termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.

2. Załatwienie skargi lub wniosku przez Radę Nadzorczą powinno nastąpić w terminach określonych w ust. 1, nie później jednak niż w terminie 3 miesięcy (z uwagi na harmonogram posiedzeń Rady Nadzorczej).

3. Zgłoszone skargi lub wnioski powinny być załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

4. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozpoznaniu wszystkich okoliczności sprawy, sposobie jej rozstrzygnięcia, wydaniu poleceń lub dokonaniu odpowiednich wystąpień, usunięciu stwierdzonych uchybień i przyczyn ich powstawania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego /składającego wniosek/ o sposobie jej załatwienia.

5. 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.

6. W przypadku skarg lub wniosków składanych w imieniu więcej niż jednej osoby, skarżący/wnioskodawcy winni wskazać osobę reprezentującą daną grupę osób, na adres której należy kierować wszelką korespondencję. Jeśli osoba taka nie zostanie wskazana, odpowiedź na złożone pismo jest przekazywana przez Spółdzielnię na adres pierwszej osoby znajdującej się na liście skarżących/wnioskodawców.

7. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia , została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy i zawiadomieniem skarżącego.

**§6**

Regulamin niniejszy został zatwierdzony uchwałą Rady Nadzorczej nr 12/2022
z dnia 31.05.2022 r.

Z-ca PRZEWODNICZĄCEJ
Rady Nadzorczej
Lech Brzozowski

SEKRETARZ
Rady Nadzorczej
Jan Piotrkowski