

# **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków wpływających do Spółdzielni Mieszkaniowej w Prasce**

Celem **regulaminu** jest zapewnienie sprawnego i właściwego merytorycznie trybu załatwienia skarg i wniosków wnoszonych do Spółdzielni Mieszkaniowej przez członków Spółdzielni oraz inne osoby lub organizacje.

## **§ 1**

1. Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków powinno być dokonywane w oparciu o przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U. nr 98, poz. 1071 z 2000r. z późniejszymi zmianami) oraz **postanowienia Statutu Spółdzielni**.
2. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Spółdzielni kierowane są przez sekretariat do komórki prowadzącej rejestr skarg i wniosków w celu jej zarejestrowania.
3. Rejestrowanie skarg i wniosków oraz nadzór nad terminowością ich załatwiania powierza się Inspektorowi ds. organizacyjno-samorządowych i pracowniczych.
4. Nadzór i kontrolę nad rozpatrywaniem skarg i wniosków sprawuje Zarząd Spółdzielni Mieszkaniowej.
5. Decyzję w sprawie sposobu rozpatrywania skargi lub wniosku podejmuje Zarząd Spółdzielni Mieszkaniowej.
6. Po zarejestrowaniu Zarząd Spółdzielni rozpatruje skargi i wnioski osobiście lub kieruje je do właściwej komórki Spółdzielni Mieszkaniowej.

## **§ 2**

1. W celu stworzenia warunków do przyjmowania skarg i wniosków ustala się dyżury w każdy wtorek od godz. 10.00 – 16.00.
2. Z wnoszonych ustnie skarg zleca się sporządzanie protokołów w 2 egzemplarzach, z których kopię należy zarejestrować w rejestrze skarg i wniosków, a oryginał z odpowiednią dyspozycją o realizacji przekazać komórce kompetentnej do załatwienia.
3. O pełnionych dyżurach należy zawiadomić przewodniczącego Rady Nadzorczej celem umożliwienia członkom Rady wzięcia udziału w przyjmowaniu i załatwianiu skarg.

## **§ 3**

1. Skargi na Zarząd Spółdzielni rozpatruje Rada Nadzorcza Spółdzielni.
2. Osoby rozpatrujące skargi lub wnioski obowiązane są przestrzegać przepisów KPA, a w szczególności informować zainteresowanych o:
  - a) przekazaniu sprawy odpowiednim organom (działom) do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego,
  - b) ewentualnych przyczynach wydłużenia terminu rozpatrzenia sprawy i ustaleniu terminu załatwienia lub odpowiedzi,
  - c) sposobie załatwienia sprawy, w przypadku zajęcia stanowiska negatywnego podanie uzasadnienia prawnego i faktycznego.
3. Zobowiązuje się Inspektora ds. administracyjno – gospodarczych do ciągłej aktualizacji wywieszanych na tablicy ogłoszeń o dniach i godzinach przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Spółdzielnię Mieszkaniową w Praszce.

#### § 4

Zarząd Spółdzielni Mieszkaniowej będzie dokonywał oceny przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków włącznie z analizą przyczyn ich powstawania, celem przedstawienia Radzie wniosków wprowadzających usprawnienia organizacyjne i likwidację przyczyn powstawania skarg.

Zatwierdzono na posiedzeniu  
**Plenum Rady** w dn. **23.05.2011r.**  
protokół nr **6/ 2011** uchwała nr **33/2011**

STARSZY INSPEKTOR ds.  
organizacyjno-samorządowych

*mgr Ewa Pychyńska*

KANCELARIA PRAWNICZA  
*Zdzisław Pełc*  
46-220 Byczyna, ul. Żółkiewskiego 2  
NIP/751-123-61-06  
tel. 077 413 45 86, Kom. 604 430 527