

Uchwała nr 83/Z/2023
Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej „Lokator” w Zduńskiej Woli
z dnia 06 września 2023 roku w sprawie zatwierdzenia instrukcji

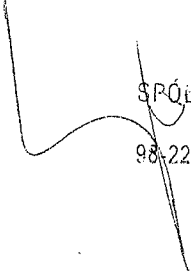
Zarząd działając na podstawie § 3 ust.3 Regulaminu Zarządu postanawia:

§ 1

Zatwierdzić Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Spółdzielni Mieszkaniowej „Lokator” w Zduńskiej Woli.

§ 2

1. Powyższa instrukcja obowiązuje od dnia uchwalenia.
2. Traci ważność instrukcja w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Spółdzielni Mieszkaniowej „Lokator” w Zduńskiej Woli obowiązująca od dnia 05 marca 2003 roku.


SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA
"LOKATOR"
98-220 Zduńska Wola, ul. Łaska 48
ZARZĄD

INSTRUKCJA

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Spółdzielni Mieszkaniowej „Lokator” w Zduńskiej Woli

I. Zasady ogólne

§ 1

1. Skargi i wnioski zgłaszane do Spółdzielni przez jej członków i inne osoby, załatwiane są przez właściwe komórki organizacyjne.
2. Zasadą ustaloną w niniejszej instrukcji stosuje się również do:
 - skarg i wniosków przekazanych przez organy administracji publicznej, organizacje społeczne, polityczne, redakcje prasowe, radiowe, telewizyjne, serwisów internetowych;
 - artykułów, notatek prasowych, publikacji internetowych, opublikowanych, jeżeli zostały przesłane przez redakcję,

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie obowiązków przez pracowników właściwych komórek organizacyjnych spółdzielni, naruszanie prawa lub interesów skarżącego, a także przewlekłe załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosków mogą być w szczególności usprawnienia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy, zapobieganie nieprawidłowościom w gospodarowaniu mieniem spółdzielni, ochrony własności, lepszego zaspokojenia potrzeb członków i mieszkańców Spółdzielni.

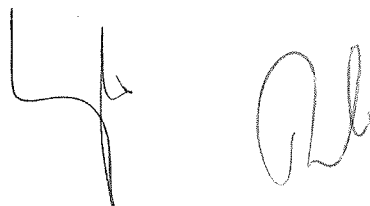
§ 3

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia, nazwiska i adresu do doręczeń, wnoszącego nie podlegają rozpatrzeniu.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie, mailowo lub ustnie do protokołu.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargi i wnioski wpływające do Spółdzielni i jej agend należy traktować, jako bardzo pilne i po niezwłocznym zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków podlegają przekazaniu do rozpatrzenia i załatwienia przez właściwą komórkę organizacyjną spółdzielni. Pracownik Spółdzielni otrzymujący skargę powinien ją niezwłocznie (w terminie dwóch dni roboczych) przekazać do sekretariatu Spółdzielni.
2. Skargi i wnioski podlegają ewidencji w rejestrze w porządku chronologicznym.
3. Rejestr winien zawierać następujące kolumny:
 - numer kolejny;
 - datę wpływu;
 - źródło wpływu;
 - przedmiot sprawy;



- dane osobowe wnoszącego skargę;
 - nazwę agendy lub działu do którego skierowano sprawę do rozpatrzenia i załatwienia oraz wyznaczony termin załatwienia;
 - liczbę dziennika, datę odpowiedzi i sposób załatwienia.
4. Za prawidłowe prowadzenie rejestru i niezwłoczne dostarczanie skarg do rozpatrzenia właściwym komórkom organizacyjnym odpowiedzialny jest pracownik prowadzący sekretariat spółdzielni.
 5. Pracownik prowadzący rejestr zobowiązany jest informować na bieżąco Prezesa Zarządu o przypadkach nie załatwienia sprawy w wyznaczonym terminie.

§ 5

1. W przypadku skargi lub wniosku zgłaszanego ustnie lub telefonicznie przyjmujący zobowiązany jest sporządzić protokół.
2. Protokół winien zawierać minimum następujące dane:
 - imię, nazwisko i adres osoby zgłaszającej;
 - datę przyjęcia i spisania protokołu;
 - podpis przyjmującego skargę lub wniosek./wzór protokołu – załącznik nr 1 /

§ 6

1. Spółdzielnia obowiązana jest przyjmować skargi i wnioski codziennie w godzinach pracy spółdzielni.
2. Zarząd Spółdzielni i Przewodniczący Rady Nadzorczej przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków po uprzednim umówieniu spotkania w sekretariacie Spółdzielni.

§ 7

Informacja o sposobie przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków powinna być umieszczona na stronie internetowej Spółdzielni.

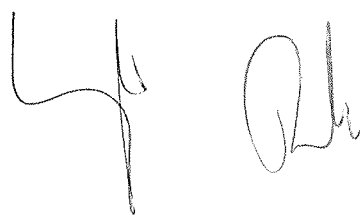
III. Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 8

1. Zgłaszane skargi i wnioski winny być rozpatrzone i załatwione wnikliwie w wyznaczonym terminie przez właściwą komórkę organizacyjną.
2. Decyzję w sprawie wyznaczenia komórki odpowiedzialnej za załatwienie skargi lub wniosku podejmuje Prezes Zarządu lub osoba wyznaczona.

§ 9

1. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy, jej rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub odpowiednich wystąpień, usunięciu stwierdzonych uchybień oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego o wynikach rozpatrzenia.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy zarządzić od wnoszącego skargę (wniosek) złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez biegu.



3. Skargi dotyczące imiennie określonej osoby nie mogą być przekazane do załatwienia tej osobie.
4. Pracownik, który otrzyma skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu.

§ 10

1. Skargi lub wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie, nie później niż w terminie 21 dni roboczych.
2. Skargi i wnioski wymagające porozumień, uzgodnień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt winny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie 1 miesiąca od daty otrzymania.
3. Termin załatwienia skargi określa Prezes Zarządu lub osoba przez niego upoważniona.
4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia zbiorowej skargi lub wniosku należy przesłać na adres jednej z osób wnoszących, jeżeli podano adres lub zawiadomić w sposób zapewniający, że zawiadomienie do nich dotrze.

§ 11

1. W przypadku gdy po uznaniu skargi za bezzasadną, wnoszący ponowi ją, należy niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 7 dni ocenić czy ponowna skarga wskazuje nowe okoliczności.
2. Jeżeli skarżący w ponownej skardze nie wskazał nowych okoliczności można w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 12

1. Parlamentarzyści i radni samorządów terytorialnych, którzy wnieśli we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargi lub wnioski obywateli, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi lub wniosku w terminach określonych w § 10 ust. 1 niniejszej instrukcji.
2. W przypadku rozpatrywania w terminie określonym w § 10 ust. 2 należy także zawiadomić parlamentarzystę lub radnego o stanie rozpatrywania skargi lub wniosku w terminie 14 dni od dnia wniesienia lub przekazania skargi lub wniosku.

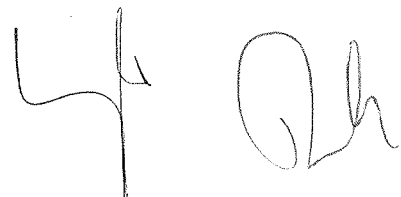
§ 13

Dokumentację dotyczącą załatwienia skarg i wniosków przechowuje sekretariat spółdzielni.

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

§ 14

1. Bezpośredni nadzór nad prawidłowością prowadzenia rejestru oraz terminowością prowadzenia (dostarczania) skarg i wniosków komórkom wyznaczonym do załatwienia sprawuje kierownik Działu Spraw Pracowniczych, Organizacyjnych i BHP.
2. Nadzór nad całokształtem spraw związanych z załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Spółdzielni.

Two handwritten signatures in black ink, one on the left and one on the right, appearing to be initials or names.

V. Postanowienia końcowe

1. Traci ważność instrukcja w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Spółdzielni Mieszkaniowej „Lokator” w Zduńskiej Woli obowiązująca od dnia 05 marca 2003 roku.
2. Niniejsza instrukcja została zatwierdzona przez Zarząd Spółdzielni Mieszkaniowej „Lokator” w Zduńskiej Woli w dniu 06 września 2023 roku – uchwała nr 82./Z/2023 i obowiązuje od dnia uchwalenia.

PREZES ZARZĄDU
DYREKTOR SPOŁDZIELNI

Roman Krzyżanski

Z-CA PREZESA ZARZĄDU
Z-CA DYREKTORA DS. EKSPLOATACJI

Jakub Trenkner

SPÓLDZIELNIA MIESZKANIOWA
"LOKATOR"
98-220 Zduńska Wola, ul. Łaska 46
tel. (43) 823-23-80, 823-26-17, fax (43) 823-36-18
NIP 829-000-75-74, REGON 000487396
KRS 0000107841

PROTOKÓŁ

Przyjęcia – podania – wniosku – skargi – wniesionych ustnie *

W dniu

Pan/i

Zam.

Numer kontaktowy

Wnosi do protokołu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Załączniki przekazane przez wnoszącego:

.....

.....

.....

Podpis przyjmującego:

.....

Podpis wnoszącego:

.....