

**REGULAMIN**  
**rozpatrywania skarg i wniosków złożonych**  
**w Spółdzielni Mieszkaniowej „WIDOK” w Krakowie.**

*(Tekst jednolity z 14. grudnia 2006 r)*

§ 1.

**I. Podstawa prawna:**

1. Ustawa z dnia 16 września 1982 r., Prawo spółdzielcze ( dz. U nr 188 z 2003r. z późn.zm.),
2. Ustawa o spółdzielniach mieszkaniowych z dnia 15 grudnia 2000 r. (Dz. U. nr 119 z dnia 09.07.2003 r. poz.1116 – tekst jednolity – z późn. zm.)
3. Statut Spółdzielni Mieszkaniowej „WIDOK” w Krakowie.
4. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08.01.2002 r. z dnia –8.-1.2002 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz.46).

**II. Postanowienia ogólne**

§ 2.

1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Spółdzielni Mieszkaniowej „WIDOK” w Krakowie.
2. Przepisy Regulaminu stosuje się do skarg i wniosków składanych przez członków Spółdzielni, właścicieli i najemców lokali w zasobach SM „WIDOK” jak również przekazanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne, a także do materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane przez w/w redakcje

§ 3.

1. Skargi i wnioski mogą być składane w formie pisemnej lub ustnej.
2. Skargi lub wnioski w formie pisemnej przyjmuje się w sekretariacie SM „WIDOK”, gdzie rejestruje się je w rejestrze skarg i wniosków. Sekretariat czuwa nad terminowym załatwieniem sprawy.
3. W przypadku skarg lub wniosków składanych w imieniu więcej niż jednej osoby, w swoim piśmie wnioskodawcy winni wskazać osobę reprezentującą ww. grupę osób, na adres której należy kierować wszelką korespondencję. Osoba ta przyjmuje na siebie odpowiedzialność za powiadomienie pozostałych wnioskodawców o treści odpowiedzi udzielonej przez Spółdzielnię. Jeśli ww. osoba nie zostanie wskazana, odpowiedź na złożone pismo jest przekazywana przez Spółdzielnię na adres pierwszej osoby znajdującej się na liście wnioskodawców.
4. Skargi lub wnioski nie zaopatrzone imieniem, nazwiskiem i adresem skarżącego (skargi anonimowe) pozostawiane są bez rozpatrzenia, chyba, że ich rozpatrzenie uzasadnione jest interesem społecznym.

5. W razie 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 i nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

#### § 4.

1. Skargi i wnioski dotyczące pracowników Spółdzielni rozpatruje Prezes Zarządu.
2. Skargi lub wnioski dotyczące Zarządu rozpatruje Rada Nadzorcza SM „WIDOK”.

### **III Tryb rozpatrywania skarg i wniosków**

#### § 5.

1. Prezes Zarządu lub jego zastępca wstępnie ocenia, czy skarga lub wniosek spełnia wymogi §3ust.3 niniejszego regulaminu oraz określa osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi lub wniosku.
2. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne stanowiska Spółdzielni, stanowisko do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego kompetencji, a pozostałe przekazuje niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie 7-miu dni licząc od daty otrzymania – właściwym stanowiskom. Za załatwienie skargi lub wniosku jest odpowiedzialne stanowisko, do którego skargę lub wniosek złożono.
3. Pracownik postępowaniu wyjaśniającym, przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, który przedkłada do akceptacji Prezesowi Zarządu.
4. W przypadku pozytywnej opinii Prezesa pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku składa odpowiedź wraz z kompletem dokumentacji w sekretariacie Spółdzielni do podpisu i wysłania jej listem poleconym. Dokumentacja jest przez sekretariat przekazywana do stanowiska ds. organizacji i kadr do archiwizacji.

#### § 6.

1. Załatwienie skargi lub wniosku powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowane w ciągu dwóch miesięcy od dnia ich otrzymania. Wnoszący skargę lub wniosek powinien być poinformowany na piśmie o nie załatwieniu sprawy w w/w terminach z podaniem przyczyny zwłoki i wskazaniem nowego terminu załatwienia sprawy.
2. Wnioski składane przez członków Spółdzielni rozpatrywane są zgodnie z zapisami § 26, 27, 28,29 Statutu.
3. Wnioski składane przez osoby lub podmioty nie będące członkami Spółdzielni załatwiane są w trybie określonym w ust.1.

### **IV. Postanowienia końcowe**

#### § 7.

W siedzibie Spółdzielni Mieszkaniowej „WIDOK”, na tablicy ogłoszeń, umieszczona jest informacja wskazująca na dni o godziny przyjęć stron w sprawie skarg i wniosków:

Członkowie Zarządu w dniach: wtorek od godz. 14<sup>30</sup> – 16<sup>30</sup>, piątki: 8<sup>30</sup> – 10<sup>30</sup>.

Członkowie Rady Nadzorczej w każdy pierwszy wtorek miesiąca w godzinach : 15<sup>00</sup> – 16<sup>30</sup>.

#### § 8.

Regulamin rozpatrywania skarg i wniosków Spółdzielni Mieszkaniowej „WIDOK” został zatwierdzony Uchwałą Rady Nadzorczej SM „WIDOK” nr 9-15/2004 w dniu 2.XII 2004r oraz skorygowany uchwałą Rady Nadzorczej nr 14-12/2006 z 14.XII 2006 r i obowiązuje od dnia uchwalenia.