

REGULAMIN

rozpatrywania skarg, wniosków i zgłoszeń w SM ENERGETYK

I. Definicje

§ 1

1. Skarga – dotyczy zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań przez pracowników Spółdzielni, naruszania praworządności, lub słusznym interesów mieszkańców, a także przewlekłego załatwiania spraw.
2. Wniosek – dotyczy spraw związanych z ulepszeniem organizacji pracy Spółdzielni i służy wzmocnieniu praworządności, zapobieganiu nadużyciom, ochronie własności i lepszemu zaspokajaniu potrzeb mieszkańców
3. Zgłoszenie – dotyczy spostrzeżenia osoby zgłaszającej o zaistniałej usterce bądź awarii i ma na celu jej usunięcie

II. Postanowienia ogólne

§ 2

1. Członkom Spółdzielni i innym osobom zamieszkującym w zasobach będących własnością Spółdzielni, przysługuje prawo składania skarg, wniosków i zgłoszeń.
2. Celem opracowanych zasad jest wskazanie właściwego trybu rozpatrywania skarg, wniosków i zgłoszeń dla zapewnienia ich prawidłowego i terminowego załatwiania.
3. Skargi, wnioski i zgłoszenia mogą być wnoszone w formie:
 - bezpośredniej tj. osobiście przez osobę zainteresowaną
 - telefonicznej
 - mailowej
 - pisemnej
4. Skargi i wnioski rejestruje się w książce skarg i wniosków dla ułatwienia kontroli przebiegu i terminu załatwienia sprawy

III. Skargi

§ 3

Organem właściwym do rozpatrywania skarg na działalność Spółdzielni jest Prezes Zarządu

§ 4

1. Skargi, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni roboczych od daty otrzymania skargi.
2. Zgłoszone skargi powinny być rozpatrzone i załatwione z należytą starannością, wnikliwością i terminowo
3. Po wyjaśnieniu wszystkich kwestii związanych z rozpatrzeniem skargi Prezes Zarządu udziela pisemnej odpowiedzi w sposób wyczerpujący uzasadniając zajęte stanowisko
4. Osobie skarżącej przysługuje prawo odwołania się od decyzji na wniesioną skargę. W takim przypadku decyzja podlega rozpatrzeniu przez Radę Nadzorczą.

IV. Wnioski

§ 5

Organem właściwym do rozpatrywania wniosków dotyczących działalności Spółdzielni jest Prezes Zarządu

§ 6

1. Prezes Zarządu przydziela otrzymane wnioski do analizy i realizacji wg. kompetencji:
 - Dyrektorowi ds. Gospodarki Zasobami Mieszkaniowymi
 - Głównemu Księgowemu
2. Osoby wyszczególnione w punkcie 1 odpowiedzialne są za:
 - osobiste załatwienie wniosku albo wyznaczenie w tym celu podległego pracownika
 - nadzór nad całością działań związanych z załatwieniem wniosku
 - rozpatrzenie wniosku z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych uzasadniających przyjęte stanowisko Spółdzielni
3. Wyznaczony przez przełożonego pracownik jest odpowiedzialny za:
 - zbieranie wszystkich dokumentów i informacji dotyczących rozpatrywanych wniosków w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności sprawy
 - udzielenie osobie składającej wniosek wyjaśnień na piśmie uzasadniających jego pozytywne, bądź negatywne rozpatrzenie

§ 7

1. Wpływające wnioski nie wymagające nakładów finansowych o wartości większej niż 10 000,- pln netto i możliwe do realizacji w ramach posiadanych przez Spółdzielnię środków finansowych powinny być realizowane na bieżąco
2. Wnioski wiążące się z poniesieniem przez Spółdzielnię nakładów finansowych o wartości większej niż 10 000,- pln netto lub niemożliwe do realizacji w ramach posiadanych przez Spółdzielnię środków finansowych mogą być załatwione pozytywnie po ich rozpatrzeniu i skierowaniu do realizacji wg kompetencji przez organy statutowe tj. Radę Nadzorczą, bądź Walne Zgromadzenie Członków SM ENERGETYK

V. Zgłoszenia

§ 8

Organem właściwym do przyjmowania i nadzoru nad realizacją zgłoszeń jest Specjalista ds. technicznych

§ 9

Przyjęcie zgłoszenia usterki bądź awarii wymaga podjęcia przez służby Spółdzielni bezzwłocznego działania w celu zlokalizowania i usunięcia przyczyny jej wystąpienia. Jeżeli podjęcie działań nie jest natychmiast możliwe, to należy o tym fakcie powiadomić osobę zgłaszającą

VI. Postanowienia końcowe

§ 10

1. Niniejszy Regulamin został uchwalony przez Radę Nadzorczą SM ENERGETYK w dniu 25 lutego 2025 roku Uchwałą nr 857/05/25.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia.
3. Z dniem uchwalenia niniejszego Regulaminu przestaje obowiązywać Regulamin rozpatrywania skarg, wniosków i zgłoszeń w SM ENERGETYK z dnia 29 sierpnia 2017.