

REGULAMIN

rozpatrywania skarg i wniosków złożonych w S.M. „Ustronie” w Radomiu.

Podstawa prawna: § 41 ust.1 pkt. 11 Statutu

§ 1

1. Regulamin określa zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Spółdzielni Mieszkaniowej „Ustronie” w Radomiu.
2. Przepisy niniejszego Regulaminu mają zastosowanie do skarg i wniosków składanych przez członków Spółdzielni, osoby dysponujące prawem do lokali znajdujących się w zasobach Spółdzielni w postaci: spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu, spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu, odrębnej własności lokalu, spółdzielczego prawa do lokalu użytkowego, ułamkowego udziału we współwłasności garażu wielostanowiskowego, prawa do miejsca postojowego w wielostanowiskowym garażu, umowy najmu lub dzierżawy na podstawie umowy najmu/dzierżawy zawartej ze Spółdzielnią, jak również przekazanych przez media tj. 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 ww. redakcje.

§ 2

1. Skargi mogą być składane w formie pisemnej lub ustnej.
2. Wnioski mogą być składane w formie pisemnej, ustnej lub mailowo.
3. Wnioski przesyłane drogą mailową będą rozpatrywane tylko w przypadku złożenia wcześniej oświadczenia o identyfikacji adresu mailowego. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
4. W przypadku, gdy osoba składająca wniosek drogą mailową nie złożyła uprzednio w Spółdzielni oświadczenia o którym mowa w ust.3 Spółdzielnia zobowiązuje ją do uzupełnienia braków formalnych wniosku, przesyłając jednocześnie ww. oświadczenie. Brak formalny podlega uzupełnieniu poprzez wypełnienie oświadczenia i odesłanie do Spółdzielni w formie papierowej lub elektronicznej (skan). Bieg terminu o którym mowa w § 6 ust. 1 rozpoczyna się od daty skutecznego doręczenia Spółdzielni oświadczenia o którym mowa w ust.3.
5. W przypadku gdy wniosek skierowany do Spółdzielni drogą mailową dotyczy sprawy wymagającej podania danych osobowych lub ujawnienia dokumentów związanych z funkcjonowaniem organów Spółdzielni albo

prowadzonej przez nią polityki finansowej odpowiedź możliwa jest wyłącznie w drodze pisemnej. Wnioskodawca zobowiązany jest do wskazania adresu, na który ma zostać wysłana odpowiedź, jeśli jest to inny adres niż wskazany w oświadczeniu o którym mowa w ust. 3.

6. Skargi lub wnioski w formie pisemnej **składane na dyżurach o których mowa w ust. 7 i 8** przyjmuje się w sekretariacie Spółdzielni gdzie rejestruje się je w rejestrze skarg i wniosków, **pozostałe skargi i wnioski w formie pisemnej, które zostały nadesłane pocztą lub złożone w Dziale Obsługi Mieszkańca rejestruje się w dzienniku podawczym Spółdzielni.**
7. Członkowie Zarządu Spółdzielni przyjmują w sprawach skarg i wniosków w każdą środę miesiąca w godzinach od 15⁰⁰ – 17⁰⁰ .
8. Członkowie Rady Nadzorczej Spółdzielni Mieszkaniowej „Ustronie” przyjmują w sprawach skarg i wniosków w każdą środę miesiąca w godzinach 15³⁰ – 17⁰⁰ w siedzibie Spółdzielni.
9. Dyżury Członków Rady Nadzorczej prowadzone są w siedzibie Spółdzielni przy ul. Wyścigowej 19, zgodnie z harmonogramem, który podlega upublicznieniu w siedzibie Spółdzielni oraz na stronie internetowej Spółdzielni.
10. Osoba przybyła na dyżur, o której mowa w ust. 7 lub w ust. 8 obowiązana jest do podania swojego imienia, nazwiska, adresu zamieszkania oraz okazania dokumentu ze zdjęciem, pozwalającego na weryfikację jej tożsamości.
11. Weryfikację interesantów pod kątem członkostwa lub dysponowania prawem do lokalu, na wniosek Członka Zarządu lub Członka Rady Nadzorczej na bieżąco będą przeprowadzać pracownicy Działu Członkowsko Mieszkaniowego.
12. W trakcie dyżurów o których mowa w ust. 7 lub ust. 8 w pomieszczeniu jednocześnie z osobami dyżurującymi mogą pozostawać wyłącznie osoby, które zwróciły się z wnioskiem lub skargą w tej samej sprawie.

§ 3

1. Rejestr skarg i wniosków ewidencjonowanych w porządku chronologicznym obejmuje następujące rubryki.
 - 1) Numer kolejny wpisu,
 - 2) Źródło i datę wpisu,
 - 3) Przedmiot sprawy,
 - 4) Informacje dotyczącą rozpatrzenia, datę oraz sposób załatwienia,
 - 5) Uwagi.
2. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez pracownika Działu Organizacyjnego Spółdzielni.

§ 4

1. Zarząd rozpatruje wszelkie skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania Spółdzielni, w tym w szczególności dotyczące pracowników Spółdzielni.
2. Rada Nadzorcza Spółdzielni rozpatruje na najbliższym posiedzeniu skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania Spółdzielni, w tym w szczególności dotyczące Członków Zarządu.

§ 5

1. Po wpisaniu skargi lub wniosku do rejestru Zarząd przekazuje je niezwłocznie do merytorycznych kompetentnych komórek organizacyjnych do załatwienia, a jeśli skarga lub wniosek dotyczy zakresu działania różnych komórek – wyznacza się komórkę wiodącą, która koordynuje załatwienie skargi lub wniosku i w porozumieniu z zainteresowanymi komórkami przygotowuje odpowiedź oraz dokumentację wyjaśniającą - całość materiałów przedkłada się Zarządowi.
2. 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.
3. Skargi lub wnioski nie opatrzone 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.

§ 6

1. Załatwienie skargi lub wniosku **przez Zarząd** powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a **przez Radę Nadzorczą** w ciągu dwóch miesięcy od dnia ich otrzymania. Wnoszący skargę lub wniosek powinien być poinformowany na piśmie o niezałatwieniu sprawy w/w terminach z podaniem przyczyny zwłoki i wskazaniem nowego terminu załatwienia sprawy.
2. W rejestrze skarg i wniosków zostaje odnotowany fakt o sposobie załatwienia skargi lub wniosku a całość dokumentacji zostaje przekazana do pracownika odpowiedzialnego za sprawy członkowskie i ogólne w Spółdzielni w celu archiwizacji.

§ 7

1. Decyzję w sprawie sposobu rozpatrywania skarg i wniosku podejmuje Zarząd Spółdzielni albo Rada Nadzorcza – zgodnie z posiadanymi kompetencjami.

§ 8

1. Niniejszy regulamin został zatwierdzony Uchwałą Rady Nadzorczej Nr 4 z dn. 20.02.2024 r. i wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia.
2. Traci moc Regulamin rozpatrywania skarg i wniosków złożonych w S.M. „Ustronie” w Radomiu zatwierdzony Uchwałą Nr 40 Rady Nadzorczej w dn. 04.07.2022 r

SEKRETARZ RADY NADZORCZEJ
S.M. USTRONIE

Wanda Chodyń

PRZEWODNICZĄCY
RADY NADZORCZEJ
S.M. USTRONIE

Maciej Król

Adwokat

Be
Krzyżo Dąbrowski

**Załącznik nr 1 do Regulaminu rozpatrywania skarg i wniosków
złożonych w S.M. „Ustronie” w Radomiu.**

dnia.....

.....
Imię i nazwisko

.....
Adres lokalu w zasobach Spółdzielni

.....
*Telefon

SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA „USTRONIE”
ul. Wyścigowa 19
26-600 Radom

WNIOSEK

Proszę o przesyłanie wszelkiej korespondencji dotyczącej mojego lokalu położonego w Radomiu przy ulicy/..... drogą elektroniczną na poniżej wskazany adres poczty elektronicznej e-mail, tj:

.....
.....
Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informujemy, że:

1. Administratorem Pani/ Pana danych osobowych jest Spółdzielnia Mieszkaniowa "Ustronie" 26-600 Radom ul. Wyścigowa 19. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można się skontaktować poprzez: poczta elektroniczna: bodo.radom@gmail.com - Bartłomiej Kida
2. Pani / Pana dane osobowe przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji przepisów dotyczących zarządzania nieruchomością na podstawie Ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych, ustawy Prawo spółdzielcze, Statutu Spółdzielni oraz Ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach. Przetwarzanie danych odbywać się będzie także w celach archiwalnych.
3. Podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust 1 pkt. c ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
4. Pani / Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do wykonywania zarządu nieruchomością przez Spółdzielnię oraz w celach archiwalnych.
5. Odbiorcami danych osobowych będą wyłącznie podmioty upoważnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa oraz podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych ze Spółdzielnią Mieszkaniową „Ustronie” przetwarzają dane osobowe, dla których Administratorem jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Ustronie” z siedzibą w Radomiu ul. Wyścigowa 19.
6. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych, ich przenoszenia, sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych - Urząd Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
7. Podanie danych osobowych (z wyjątkiem numeru telefonu) jest obligatoryjne w oparciu o przepisy prawa.
8. Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
9. *Zgodnie z art.6 ust.1 lit a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r. wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych: numeru telefonu przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Ustronie” z siedzibą w Radomiu ul. Wyścigowa 19. „Administratorsa Danych” w celu otrzymywania informacji dotyczących mojego lokalu. Przysługuje Pani/Panu prawo do żądania usunięcia ww. danych oraz cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie.

.....
własnoręczny, czytelny podpis