

**Regulamin wewnętrzny Spółki „Miejski Zarząd Budynków Sp. z o.o. w Tarnowie”
(zwana dalej: „Spółką”) w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg..**

§ 1. Postanowienia ogólne.

1. Procedura skargowa jest samodzielnym, wewnętrznym, jednoinstancyjnym postępowaniem kontrolno – wyjaśniającym.
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - a) **skardze** – rozumie się przez to informację, której przedmiotem w szczególności jest zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez jednostki organizacyjne Spółki lub przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, w tym dotyczące wykraczania lokatora w sposób rażący lub uporczywy przeciwko porządkowi domowemu czyniąc uciążliwym korzystanie z innych lokali, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
 - b) **dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy** – rozumie się przez to w szczególności wyjaśnienia, pisma, kopie dokumentów i informacje będące w posiadaniu komórki organizacyjnej, a mające istotne znaczenie dla wyjaśnienia skargi,
 - c) **skargach załatwionych w sposób inny** - to skargi, które zostały przekazane do organu właściwego, wskazujące inny tryb postępowania, pozostawione bez rozpatrzenia, nie należące do spraw będących przedmiotem działalności Spółki,
3. Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane jako podania obywateli, rejestrowane w dzienniku podawczym i dekretowane do właściwej komórki organizacyjnej Spółki
4. Nadzór nad postępowaniem skargowym w Spółce sprawuje Kierownik Działu Eksploatacji.

§ 2. Kwalifikacja skargi.

1. O tym czy pismo jest skargą lub innym wystąpieniem do Spółki decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść skargi.
2. Wszystkie pisma obywateli noszące znamiona skargi, wniesione do Spółki, kierowane są do właściwej jednostki odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi.
3. Skargi niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego pozostawia się bez rozpoznania.
4. Skargi przesłane za pomocą poczty elektronicznej i niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego pozostawia się bez rozpoznania.

§ 3. Przyjmowanie skarg.

1. Skargi mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą telefaksu, pocztą elektroniczną lub na formularzu kontaktowym na stronie internetowej Spółki, a także ustnie do protokołu.
2. Nie dopuszcza się składania skarg telefonicznie. W takiej sytuacji rozmówca zostaje pouczony o treści ust. 1.
3. W razie zgłoszenia skargi ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu określa Załącznik Nr 1.
4. Za datę wpływu skargi do Spółki uznaje się dzień jej wniesienia do Spółki z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku skarg przesłanych pocztą elektroniczną decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego Spółki w godzinach urzędowania, a w przypadku złożenia do protokołu – dzień sporządzenia i podpisania protokołu przez skarżącego.
6. Data wpływu skargi rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi.

§ 4. Przyjęcia obywateli w sprawach skarg.

1. Skargi mieszkańców przyjmują:
 - a) Prezes Zarządu Spółki lub wyznaczeni przez niego Prokurenci, w każdy wtorek i czwartek miesiąca w godzinach 10.00 – 12.00 oraz w każdy pierwszy i trzeci poniedziałek miesiąca w godzinach 15.00 – 16.00
 - b) Pracownik Działu Eksploatacji Spółki w godzinach pracy Miejskiego Zarządu Budynków Sp. z o.o. w Tarnowie
2. Informacja o dniach i godzinach przyjmowania stron wywieszona jest na tablicach informacyjnych w siedzibie Zarządu Spółki oraz Zakładach Usług Mieszkaniowych

§ 5. Rozpatrywanie i załatwianie skarg.

1. Skargi wpływające do Spółki powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki oraz ustalonym trybem, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania.
2. O każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminie Spółka jest obowiązana zawiadomić skarżącego, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy,
3. Skargi na Prezesa Zarządu Spółki rozpatruje Rada Nadzorcza Spółki.
4. Skargi na Kierowników jednostek organizacyjnych rozpatruje Prezes Zarządu Spółki
5. Skargę na pracownika Spółki można przekazać do rozpatrzenia jego przełożonemu służbowemu.
6. Jeżeli skarga dotyczy spraw, które wymagają przygotowania dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy przez różne jednostki organizacyjne Spółki pracownik wyznaczony do załatwiania skarg zawiadamia o tym poszczególne jednostki organizacyjne Spółki, wskazując termin do złożenia wyjaśnień w przedmiotowej sprawie oraz prośbę o przekazanie niezbędnej dokumentacji i przygotowuje ostateczny projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi.
7. Jeżeli skarga dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, wyznaczony pracownik rozpatruje sprawę zgodnie z właściwością, a pozostałe sprawy przekazuje innym organom, przysyłając odpis skargi i zawiadamiając pisemnie o tym równocześnie skarżącego.

§ 6. Sposób załatwienia skarg.

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno w sposób wyczerpujący odnosić się do przedmiotu skargi.
2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi przesyła się skarżącemu w formie pisemnej
4. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi – przed skierowaniem do podpisu przez Prezesa Zarządu Spółki - wymaga parafowania przez Kierownika Działu Eksploatacji
5. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, Spółka może podtrzymać swoje stanowisko powiadamiając o tym skarżącego .
6. Akta załatwionych skarg przechowywane są w Dziale Eksploatacji
7. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skarg zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
 - a) zapewnienia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy,
 - b) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych,
 - c) starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,

8. Pracownik Działu Eksploatacji weryfikuje informacje zawarte w skardze oraz dokumenty dostarczone przez jednostki organizacyjne Spółki.
9. Pracownik winny niewłaściwego i nieterminowego załatwienia skarg podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej.
10. Pracownik Spółki, na którego została wniesiona uzasadniona skarga, podlega odpowiedzialności przewidzianej w obowiązujących przepisach prawa.

§ 7. Postanowienia końcowe.

Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania i zastępuje wszelkie wcześniejsze akty wydane w tej sprawie.

Załącznik Nr 1 do Regulaminu
wewnętrznego Spółki „Miejski Zarząd
Budynków Sp. z o.o. w Tarnowie” (
zwana dalej: „Spółka”) w zakresie
przyjmowania i załatwiania skarg.

Protokół z przyjęcia skargi

Data zgłoszenia:

Imię i Nazwisko oraz adres zgłaszającego :

.....

.....

tel.

Treść :

.....

.....

.....

.....

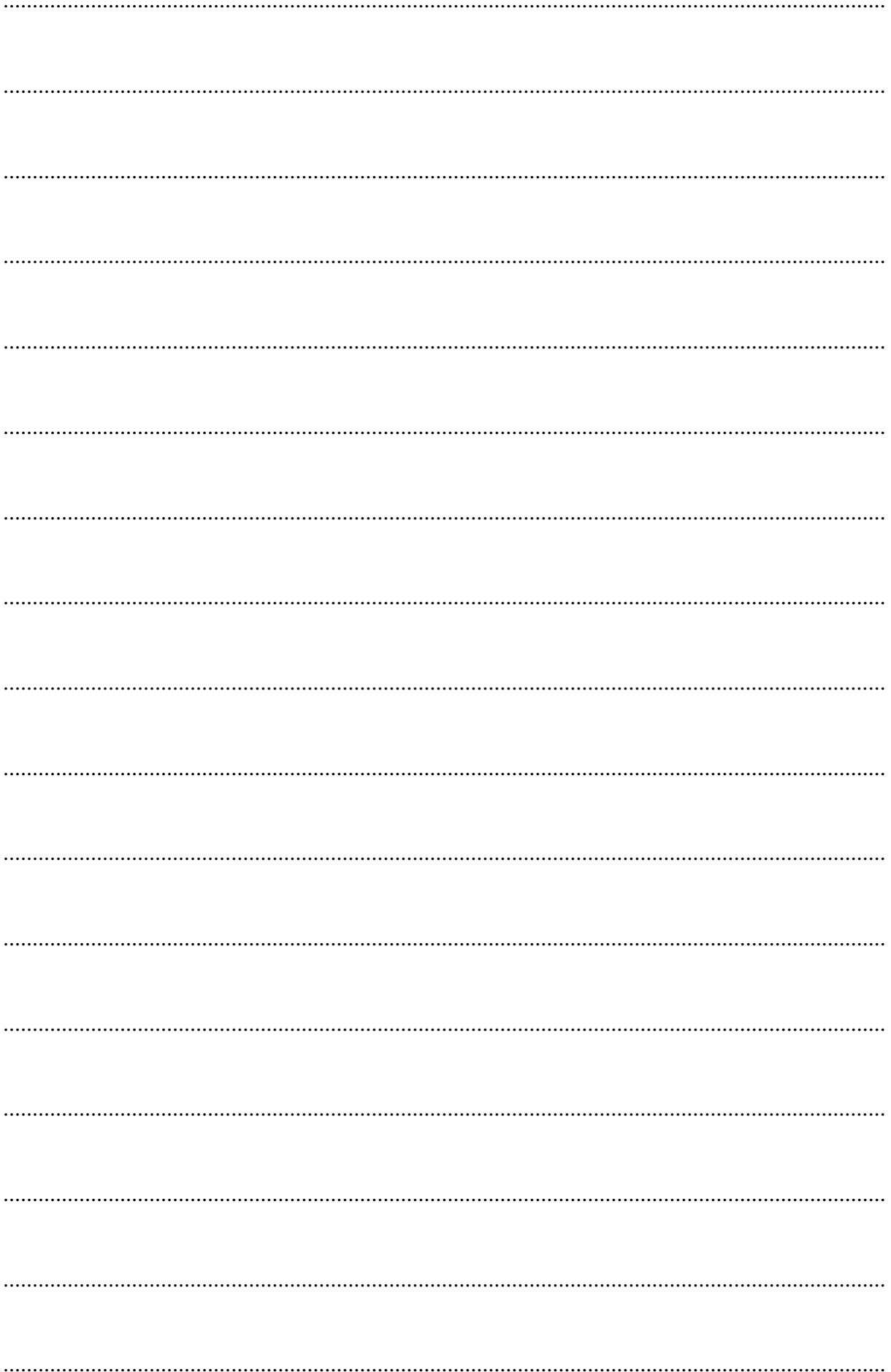
.....

.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

podpis osoby przyjmującej zgłoszenie

.....

podpis osoby zgłaszającej