

## **Regulamin Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Towarzystwie Budownictwa Społecznego Sp. z o.o. w Mławie**

**Zgodnie z art. 13 ust. 1 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO) informujemy, że:**

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Towarzystwo Budownictwa Społecznego Spółka z o. o. w Mławie, adres: 06-500 Mława, ul. 18 Stycznia 14.
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować w sprawach przetwarzania Państwa danych osobowych za pośrednictwem poczty elektronicznej [sekretariat@tbs-mlawa.pl](mailto:sekretariat@tbs-mlawa.pl).
3. Administrator będzie przetwarzał Państwa dane osobowe na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego z ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 roku poz. 735 z późniejszymi zmianami).
4. Dane osobowe mogą być udostępnione innym uprawnionym podmiotom, na podstawie przepisów prawa, a także na rzecz podmiotów, z którymi administrator zawarł umowę powierzenia przetwarzania danych w związku z realizacją usług na rzecz administratora (np. kancelarią prawną, dostawcą oprogramowania, zewnętrznym audytorem).
5. Administrator nie zamierza przekazywać Państwa danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
6. Mają Państwo prawo uzyskać kopię swoich danych osobowych w siedzibie administratora.

**Dodatkowo zgodnie z art. 13 ust. 2 RODO informujemy, że:**

1. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres przechowywania ww. dokumentów określony w ustawie z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz w Rozporządzeniu Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 20 października 2015 r. w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowania dokumentacji nie archiwalnej.
2. Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do realizacji ww. celów. **Konsekwencją niepodania danych będzie pozostawienie skargi bez rozpatrzenia.**

4. Administrator nie podejmuje decyzji w sposób zautomatyzowany w oparciu o Państwa dane osobowe.

**Regulamin określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (gwarantując równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa) w sposób następujący:**

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Towarzystwie Budownictwa Społecznego Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Mławie, zwaną dalej „TBS” lub „Spółką”.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadania, naruszenie praworządności, naruszenie interesów skarżących, przewlekłe załatwianie spraw, niezadowolenie lub zaniechanie działań przez Spółkę lub jej pracowników.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb zainteresowanych wnioskodawców.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę.
5. TBS przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
6. W widocznym miejscu na tablicy ogłoszeń w siedzibie Spółki umieszcza się informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce, czas przyjmowania w sprawach skarg i wniosków, a także sposób ich wnoszenia.
7. Regulamin Skarg i wniosków umieszcza się także na stronie internetowej [www.tbs-mlawa.pl](http://www.tbs-mlawa.pl)

## § 2

### Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pisemnie (osobiście w Sekretariacie Spółki) lub drogą pocztową na adres siedziby Spółki,
  - b) pocztą elektroniczną (e-mail: [sekretariat@tbs-mlawa.pl](mailto:sekretariat@tbs-mlawa.pl)),
  - c) ustnie do protokołu z podpisem składającego i przyjmującego skargę.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Kierownik Działu Pracowniczego i Administracyjnego lub inna wyznaczona przez Prezesa Zarządu Spółki osoba.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie (na żądanie osoby wnoszącej skargę lub wniosek) sporządza się protokół. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do Niniejszego Regulaminu.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół

5. podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący skargę lub wniosek. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie lub pocztą elektroniczną przyjmuje Sekretariat Spółki.
6. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdzą złożenie skargi lub wniosku.
7. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
9. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.

### **§ 3**

#### **Rejestrowanie skarg i wniosków**

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Sekretariat Spółki w formie elektronicznej lub papierowej.
2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku i niezwłocznie przekazać Prezesowi Zarządu. Po zadekretowaniu przez Prezesa Zarządu następuje zarejestrowanie w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

### **§ 4**

#### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Prezes Zarządu przekazuje je do rozpatrzenia przez wskazaną w dekreście osobę.
2. Osoba wyznaczona w dekreście ma prawo żądać pomocy ze strony innych pracowników Spółki, w szczególności przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzeczności służbowej.
4. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
5. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.
6. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, osoba rozpatrująca skargę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezałatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Prezesowi Zarządu Spółki lub wyznaczonej przez niego osobie.

8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a odpis tego zawiadomienia przesyła się do wiadomości Urzędu Miasta Mława.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
10. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponad wymogi wskazane w ust. 9 niniejszego paragrafu uzasadnienie.
11. Zawiadomienie o załatwieniu skargi lub wniosku podpisywane jest przez Prezesa Zarządu lub z jego upoważnienia przez Kierownika Działu Pracowniczego i Administracyjnego Spółki.
12. Skargi na działalność Prezesa Zarządu Spółki rozpatruje Rada Nadzorcza, a zawiadomienia o ich rozpatrzeniu i załatwieniu podpisuje jej Przewodniczący.

## **§ 5**

### **Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków**

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w Dziale Pracowniczym i Administracyjnym Spółki.
2. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku odnotowuje się to w rejestrze skarg i wniosków.

Załącznik do Regulaminu Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Towarzystwie Budownictwa Społecznego Sp. z o.o. w Mławie

**PROTOKÓŁ**  
wniesienia skargi lub wniosku

Data wniesienia: .....

Imię i nazwisko wnoszącego: .....

Adres zamieszkania: .....

Adres korespondencyjny (e-mail): .....

Opis sprawy wyrażony w taki sposób żeby można na jego podstawie ustalić przedmiot skargi:

.....  
.....  
.....  
.....

Podpis wnoszącego skargę

.....

Podpis przyjmującego skargę

.....