



Bank Spółdzielczy w Głubczycach

Grupa BPS

*Załącznik do Uchwały Zarządu  
Banku Spółdzielczego w Głubczycach  
Nr 48/Z/2014 z dnia 03.11.2014 r*

**INSTRUKCJA ROZPATRYWANIA  
SKARG I WNIOSKÓW  
W BANKU SPÓŁDZIELCZYM  
W GŁUBCZYCACH**

## § 1

Instrukcja reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Głubczycach

## § 2

Przez użyte w Instrukcji określenia należy rozumieć:

- 1) „**Bank**” – Bank Spółdzielczy w Głubczycach
- 2) „**pracownik**” – osoba zatrudnioną na podstawie umowy o pracę w Banku,
- 3) „**kierujący jednostką organizacyjną Banku**” – Zarząd Banku.
- 4) „**jednostka organizacyjna Banku**” – Centrala Banku,
- 5) „**komórka organizacyjna banku**” – stanowiska pracy i punkty kasowe,
- 6) „**Podmiot Rozpatrujący**”- komórka organizacyjna Banku wyznaczona do rozpatrzenia skargi lub wniosku, ze względu na charakter sprawy lub posiadany zakres kompetencji,
- 7) „**Interesant/Petent**” - rozumie się przez to osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, a posiadającą zdolność prawną składającą skargę lub wniosek w Banku i zainteresowaną w jego rozpatrzeniu.
- 8) „**skarga**” – skarga ustna lub pismo złożone przez Interesanta w Banku, a zmierzające do zmiany istniejącego stanu faktycznego lub wskazania działań i zachowań niezgodnych z prawem, na które organy statutowe Banku mają wpływ.

Skargą są również:

- pismo zmierzające do zmiany lub uchYLENIA decyzji pracowników Banku lub jego jednostek i komórek organizacyjnych, w takim przypadku, skarga ma charakter odwoławczy
- krytyka medialna zamieszczona w prasie lub innych środkach przekazu.

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,

- 9) „**wniosek**”- wniosek ustny lub pismo złożone w Banku będące propozycją załatwienia jakiejś sprawy przedstawione do rozważenia i podjęcia decyzji przez właściwy Podmiot Rozpatrujący,
- 10) „**rejestr skarg i wniosków**” – rejestr (ewidencja) obejmujący swoim zakresem wszystkie skargi i wnioski wpływające do Banku, prowadzony na zasadach określonych w niniejszej Instrukcji,
- 11) „**właściwy członek Zarządu**” – członek Zarządu, któremu Zarząd lub Prezes Zarządu powierzył prowadzenie nadzoru nad rozpatrzeniem skargi (wniosku) lub nadzorujący bieżącą działalność Podmiotu Rozpatrującego.

## § 3

1. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków odbywa się z zachowaniem i przestrzeganiem Statutu, innych przepisów wewnętrznych obowiązujących w Banku oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Wniesienie skargi lub wniosku do Banku może nastąpić w formie pisemnej, telegraficznej, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, a w przypadku zgłoszenia telefonicznego lub odmowy/niemożności podpisania protokołu przez Interesanta, skargę (wniosek) dokumentuje się poprzez sporządzenie notatki służbowej przez pracownika Banku wg wzoru określonego w załączniku nr 1.
3. Podmiot Rozpatrujący przystępuje bezzwłocznie do rozpatrzenia skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski są rejestrowane (ewidencjonowane) i rozpatrywane w kolejności wpływu.
5. Anonimowych skarg i wniosków nie rozpatruje się na zasadach określonych w niniejszej instrukcji, jednak sporządza się z ich treści notatki służbowe, które mogą stanowić podstawę do zbadania prawdziwości zawartych w nich informacji.

## § 4

Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują w Banku:

- Prezes Zarządu w każdy poniedziałek od godz. 13:00 do 14:00
- Członek Zarządu ds. finansowo-księgowych codziennie od godz. 9:30 do 13:00

W przypadku, gdy w poniedziałek przypada dzień wolny od pracy, dniem przyjęć mieszkańców w sprawach skarg i wniosków jest następny dzień pracy.

#### § 5

Informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków podaje się do wiadomości poprzez wywieszenie w widocznym miejscu, w Centrali Banku oraz na Punktach Kasowych.

#### § 6

1. Pracownik wyznaczony do rozpatrzenia skargi lub wniosku, po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym, przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, który przedkłada do akceptacji Zarządowi.
2. W przypadku pozytywnej opinii pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku przedkłada odpowiedź do podpisu Zarządowi i wysyła ją listem poleconym.
3. Po otrzymaniu potwierdzenia wysłania pracownik odpowiedzialny za załatwienie skargi lub wniosku składa komplet oryginalnej dokumentacji na stanowisku, którego skarga/wniosek dotyczył.

#### § 7

1. Skargi i wnioski wpływające do Banku rejestruje się w rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym przez pracownika na stanowisku organizacyjno-administracyjnym. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest na zasadach określonych w ust. 2.
2. Rejestr, o którym mowa w ust. 1 składa się z następujących rubryk: liczba porządkowa; data wpływu; nazwisko i imię petenta, nazwa instytucji, redakcji; adres; przedmiot odwołania skargi (wniosku); data zlecenia załatwienia; do kogo skierowano skargę; termin załatwienia skargi (wniosku); data wpływu do załatwienia; sposób załatwienia; data wysłania zawiadomienia; kogo zawiadomiono; uwagi (załącznik nr 1).
3. Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do członków Zarządu Banku, jednostek i komórek organizacyjnych Banku oraz zgłaszane w ramach przyjęć, o których mowa w § 4, przekazuje się niezwłocznie do rejestru skarg i wniosków, celem zarejestrowania.

#### § 8

1. Składane na piśmie skargi (wnioski) nie mogą być załatwiane przez osoby, których skarga (wniosek) dotyczy. Osoby te obowiązane są udzielić pisemnych, wyczerpujących wyjaśnień na ręce swojego bezpośredniego przełożonego.
2. W przypadku zgłoszenia skargi (wniosku) ustnie, należy z jej zgłoszenia sporządzić protokół przyjęcia skargi (wniosku) lub notatkę służbową (załącznik nr 2).
3. Pracownik, który otrzymał skargę (wniosek) dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu bezpośredniemu przełożonemu.
4. Jeżeli skarga (wniosek) dotyczy pracownika i jest zgłoszona ustnie, bezpośredni przełożony pracownika decyduje czy podczas jej zgłaszania ma być obecny pracownik, którego skarga (wniosek) dotyczy.

#### § 9

1. Skargi i wnioski powinny być rozpatrzone w terminie 14 dni od daty zarejestrowania, o którym mowa w § 7.
2. Skargi i wnioski w sprawach szczególnie skomplikowanych powinny być rozpatrzone w terminie 30 dni od daty zarejestrowania.
3. Gdy brak jest możliwości załatwienia skargi (wniosku) w ustalonym terminie, Interesant otrzymuje niezwłocznie informację, w jakim czasie skarga (wniosek) będzie załatwiona lub wyjaśniona wraz z podaniem przyczyny zwłoki.
4. Najpóźniej w 7 dni od rozpatrzenia skargi (wniosku) o wyniku rozpatrzenia należy zawiadomić Interesanta.

#### § 10

1. W przypadku skargi lub wniosku dotyczących któregokolwiek z członków Zarządu organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Rada Nadzorcza Banku.
2. W przypadku skargi lub wniosku dotyczących któregokolwiek z członków Rady Nadzorczej organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Zebranie Przedstawicieli Banku.
3. Rada Nadzorcza i Zebranie Przedstawicieli przy rozpatrywaniu skargi lub wniosku działają w oparciu o Statut, regulacje wewnętrzne i powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

#### § 11

1. Skargi i wnioski dotyczące działalności jednostek i komórek organizacyjnych Banku rozpatruje i akceptuje Zarząd Banku.
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku określonych w ust. 1, akceptuje Prezes Zarządu.

#### § 12

1. Skargi i wnioski, inne niż wymienione w § 11 ust. 1, wyznaczony przez Prezesa Zarządu Banku, właściwy członek Zarządu, przekazuje właściwym komórkom organizacyjnym Banku lub na stanowisko organizacyjno-administracyjne.
2. Jeżeli kierujący komórką organizacyjną uzna, że skarga (wniosek), którą otrzymał jest niewłaściwie do niego skierowana, przekazuje ją niezwłocznie, według właściwości. O przekazaniu kierujący komórką organizacyjną niezwłocznie zawiadamia Interesanta.
3. Prezes Zarządu Banku lub pracownik przez niego wyznaczony dokonuje:
  - 1) wstępnej kwalifikacji otrzymanych pism na skargi i wnioski,
  - 2) ustala właściwą komórkę organizacyjną Banku, lub instytucję zewnętrzną, celem przekazania sprawy do rozpatrzenia.
4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisuje Zarząd Banku lub upoważniony przez niego pracownik.
5. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 4, powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga (wniosek) została załatwiona, podstawę prawną oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi (wniosku).
6. Skarga załatwiona negatywnie w każdym przypadku powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, a negatywnie załatwiony wniosek – uzasadnienie faktyczne i w miarę możliwości prawne.
7. Interesant wnoszący skargę lub wniosek w sprawie niecierpiącej zwłoki, której załatwienie nie wymaga zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, może być zawiadomiony o sposobie załatwienia skargi lub wniosku również drogą telefoniczną lub faxem. Z przeprowadzonej rozmowy telefonicznej sporządza się notatkę służbową.
8. Jeżeli Pracownik wyznaczony do rozpatrzenia sprawy na podstawie zebranego w sprawie materiału dowodowego uzna, że otrzymane pismo nie jest skargą lub wnioskiem, kieruje je do rozpatrzenia, informując pisemnie o tym Prezesa Zarządu.
9. Pracownik wyznaczony do rozpatrzenia sprawy, jest zobowiązany do pilnowania terminów załatwiania skarg i wniosków oraz jest odpowiedzialny za przechowywanie dokumentów oraz prowadzenia akt w tej sprawie.

#### § 13

1. Jeżeli przemawia za tym interes społeczny, a publikacja prasowa ma znamiona skargi lub wniosku, Prezes Zarządu może uznać, że publikacja prasowa nadesłana przez redakcję, podlega rozpatrzeniu w trybie określonym w niniejszej instrukcji.
2. Przepis ust. 1 stosuje się odpowiednio do informacji radiowej lub telewizyjnej.

#### § 14

Do obowiązków Zarządu, należy:

- 1) wyznaczenie osób odpowiedzialnych za prowadzenie dokumentacji skarg i wniosków oraz czuwanie nad terminowym ich załatwianiem,
- 2) spowodowanie zarejestrowania skargi (wniosku),
- 3) udzielanie odpowiedzi na skargę (wniosek) nie później niż w terminach określonych w § 9,
- 4) po ostatecznym załatwieniu złożenie w danej komórce organizacyjnej Banku oryginału skargi (wniosku) i dokumentacji,
- 5) dokonywanie okresowych analiz sposobu załatwiania skarg i wniosków.

#### § 15

Bieżący nadzór nad załatwieniem skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Banku sprawują właściwi członkowie Zarządu.

#### § 16

1. Stanowisko ds. zarządzania ryzykami i analiz opracowuje roczną analizę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Banku, która przedstawiana jest przez Zarząd, Radzie Nadzorczej Banku i Zebraniu Przedstawicieli Banku. Zarząd Banku informuje w razie potrzeby Radę Nadzorczą o problemach wynikających z rozpatrywanych w Banku skarg i wniosków.
2. Rada Nadzorcza Banku, co najmniej raz w roku kontroluje terminowość załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Banku oraz podejmuje bezpośrednie czynności zapewniające zachowanie obowiązujących terminów.

#### § 17

Pracownik stanowiska ds. zarządzania ryzykami i analiz przedkłada Zarządowi raz w roku analizę i ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków oraz krytyki prasowej.

#### § 18

Instrukcja wchodzi w życie z dniem 03-11-2014 roku.

Jednocześnie traci moc „Regulamin, rozpatrywania skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Głubczycach” wprowadzony Uchwałą Zarządu NR 26/Z/2011 z dnia 19-09-2011.

Zarząd



## PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU ZGŁASZANEJ TELEFONICZNIE

1.	Data/godzina zgłoszenia <sup>1)</sup>	.....-.....-.....	godz. ....
2.	Imię i nazwisko klienta/nazwa firmy <sup>1)</sup>		
3.	Nr rachunku klienta		
4.	ID rozmowy <sup>3)</sup>		
5.	Adres klienta <sup>1)</sup>		
6.	Telefon kontaktowy klienta <sup>4)</sup>		
7.	Placówka obsługująca klienta <sup>1)</sup>		
8.	Produkty, z których klient korzysta		
9.	Treść skargi/wniosku <sup>1)2)</sup>		
10.	Oczekiwania klienta <sup>1)2)</sup>		
11.	Uwagi pracownika przyjmującego skargę/wniosek		
12.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę/wniosek <sup>1)</sup>	Komórka org.:	

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe

2) należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy skarga/wniosek została przez nas zrozumiana w sposób właściwy

3) numer identyfikacji rozmowy telefonicznej

4) informacja pożądana.