

Regulamin
określający zasady prowadzenia korespondencji bezpośredniej oraz korespondencji
telefonicznej i elektronicznej z użytkownikami lokali
w Spółdzielni Mieszkaniowej „ŚNIEŻKA” w Krakowie.

§ 1

Ilekróć jest mowa w niniejszym Regulaminie o:

1. **Spółdzielni** - należy przez to rozumieć Spółdzielnię Mieszkaniową „ŚNIEŻKA” w Krakowie.
2. **Użytkownikach lokali** - należy przez to rozumieć członków Spółdzielni, którym przysługują spółdzielcze prawa do lokali oraz prawa odrębnej własności lokali, właściciele lokali nie będący członkami Spółdzielni, osoby nie będące członkami, którym przysługują spółdzielcze własnościowe prawa do lokali w Spółdzielni oraz najemcy lokali i osoby nie posiadające tytułu prawnego do lokali.
3. **Pracownikowi** – należy przez to rozumieć pracownika etatowego Spółdzielni.
4. **Gospodarzu budynku** – należy przez to rozumieć właściciela firmy lub upoważnionego pracownika firmy sprzątającej, z którą Spółdzielnia zawarła umowę.
5. **Korespondencji bezpośredniej** – należy przez to rozumieć korespondencję papierową (pisemną) składaną na dziennik podawczy Spółdzielni oraz dostarczaną bezpośrednio do lokali lub do indywidualnych skrzynek pocztowych dla lokali przez Pracownika Spółdzielni lub Gospodarza budynku, jak również przez Poczta Polską lub firmy świadczące podobne usługi.
6. **Korespondencji telefonicznej** – należy przez to rozumieć bezpośredni kontakt telefoniczny pracownika lub informację wysłaną w formie wiadomości tekstowej SMS przez telefoniczną sieć komórkową na indywidualny numer telefonu danego użytkownika lokalu lub kontrahenta Spółdzielni.
7. **Korespondencji elektronicznej** – należy przez to rozumieć korespondencję wysłaną w formie elektronicznej za pomocą sieci internetowej na zidentyfikowany adres e-mail danego użytkownika lokalu lub kontrahenta Spółdzielni.

Zasady prowadzenia korespondencji bezpośredniej (pisemnej)

§ 2

1. Korespondencja bezpośrednia składana do Spółdzielni oraz przychodząca do Spółdzielni drogą pocztową rejestrowana jest w dzienniku podawczym w siedzibie Spółdzielni.
2. Korespondencja bezpośrednia składana lub przychodząca do Spółdzielni ma nadawany przez pracownika sekretariatu kolejny numer i datę oraz jest rejestrowana z podaniem danych nadawcy.
3. Korespondencja bezpośrednia realizowana przez Spółdzielnię, a dotycząca wszelkich odpowiedzi na złożone pisma, wszelkich oświadczeń woli, zawiadomień, rozliczeń i informacji doręczana jest do indywidualnych pocztowych skrzynek odbiorczych przypisanych do lokali znajdujących się w zasobach Spółdzielni.
4. Dostarczanie korespondencji bezpośredniej realizowane może być przez Pracownika Spółdzielni, Gospodarza budynku oraz przez Poczta Polską lub firmy świadczące podobne usługi poprzez umieszczenie jej w indywidualnej skrzynce pocztowej lokalu, a fakt ten potwierdzony będzie przez osobę realizującą

dostarczenie własnoręcznym podpisem w zeszycie korespondencyjnym ze wskazaniem daty doręczenia.

5. Umieszczenie korespondencji w odbiorczych skrzynkach pocztowych w sposób, o którym mowa w ust. 4 będzie traktowane jako skuteczne doręczenie.

§ 3

Korespondencja bezpośrednia skierowana zbiorowo do wszystkich użytkowników lokali w danym budynku może być przekazywana poprzez umieszczenie jej na tablicy ogłoszeń w klatce schodowej lub na szybie bramy wejściowej do klatki schodowej lub na stronie internetowej Spółdzielni.

§ 4

Zawiadomienia o czasie, miejscu i porządku obrad Walnego Zgromadzenia będą dostarczane zgodnie z postanowieniami obowiązującego Statutu Spółdzielni.

§ 5

1. W przypadku pisemnego wskazania przez użytkownika lokalu innego adresu do korespondencji bezpośredniej niż adres lokalu Spółdzielnia wysyła korespondencję, o której mowa w § 2 i 3 ze skutkiem doręczenia na wskazany adres za pośrednictwem Poczty Polskiej lub firmy zajmującej się usługami pocztowymi.
2. W powyższym przypadku dostarczanie korespondencji jest odpłatne i Spółdzielnia nalicza opłaty za doręczanie takiej korespondencji w wysokości odpowiadającej kosztowi usługi pocztowej.
3. Wskazanie adresu korespondencyjnego użytkownik lokalu dokonuje poprzez wpisanie go w kwestionariuszu osobowym lub poprzez wypełnienie wniosku w siedzibie Spółdzielni, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

§ 6

1. Korespondencja bezpośrednia składana do Spółdzielni oraz przychodząca do Spółdzielni drogą pocztową codziennie (w dni robocze) jest rozpatrywana przez członka Zarządu i dekretowana do poszczególnych działów lub pracowników Spółdzielni.
2. Korespondencja bezpośrednia powinna zostać rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, a termin wysłania odpowiedzi nie może przekraczać 30 dni od dnia doręczenia korespondencji.
3. W sprawach skomplikowanych termin wysłania odpowiedzi nie może przekraczać dwóch miesięcy od dnia doręczenia korespondencji.

Zasady prowadzenia korespondencji telefonicznej

§ 7

1. Użytkownicy lokali i kontrahenci Spółdzielni mogą otrzymywać informacje telefoniczne oraz informacje tekstowe w formie SMS dotyczące istotnych informacji związanych z użytkowaniem lokalu, w tym w szczególności informacji o stanie zaległości w opłatach itp.
2. Informacje telefoniczne oraz tekstowe w formie SMS będą miały jedynie formę informacyjną.
3. Warunkiem przekazywania informacji drogą telefoniczną jest weryfikacja danych

osobowych osoby dzwoniącej poprzez podanie imienia i nazwiska właściciela lokalu, numeru telefonu, adresu lokalu i numeru członkowskiego/ewidencyjnego lub hasła.

Zasady prowadzenia korespondencji elektronicznej

§ 8

1. Użytkownicy lokali lub kontrahenci Spółdzielni mogą prowadzić korespondencję ze Spółdzielnią w formie elektronicznej.
2. Warunkiem prowadzenia korespondencji elektronicznej jest złożenie osobiście pisemnego wniosku, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.
3. W przypadku zmiany adresu poczty elektronicznej użytkownicy lokali lub kontrahenci Spółdzielni mogą jej dokonać wysyłając wniosek z dotychczasowego adresu poczty elektronicznej lub składając ponownie wniosek, o których mowa w ust. 2. Kolejny wniosek z nowym adresem poczty elektronicznej jest podstawą do wykreślenia poprzedniego adresu.
4. W przypadku wyrażenia pisemnej zgody przez użytkownika lokalu na otrzymywanie korespondencji drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail, Spółdzielnia może wysyłać korespondencję, o której mowa w § 2 i 3 ze skutkiem doręczenia na wskazany adres e-mail.
5. Użytkownik lokalu bierze na siebie pełną odpowiedzialność za odbiór korespondencji na podany przez siebie adres poczty elektronicznej.
6. Korespondencja elektroniczna może być archiwizowana elektronicznie lub papierowo przez Spółdzielnię.
7. Postać papierowa lub elektroniczna dokumentów może być archiwizowana łącznie z informacją dotyczącą skrzynki nadawczej i odbiorczej, daty i godziny wysłania wiadomości.

§ 9

1. Korespondencja elektroniczna odbierana jest wyłącznie z wykorzystaniem adresów z rozszerzeniem:@sniezka.krakow.pl
2. Korespondencja elektroniczna przychodząca do Spółdzielni jest rozpatrywana przez członka Zarządu lub upoważnionego pracownika, a następnie jest dekretowana i przesyłana do poszczególnych pracowników Spółdzielni w celu rozpatrzenia i ewentualnego przygotowania odpowiedzi lub zaproponowania rozwiązania.

§ 10

1. Korespondencja elektroniczna służy do celów informacyjnych oraz może służyć, jako sposób załatwiania zwykłych spraw nie wymagających własnoręcznego podpisu przez osobę uprawnioną.
2. Korespondencja elektroniczna nie będzie wykorzystywana w sprawach, które wymagają własnoręcznego podpisu osoby uprawnionej lub wymagają oficjalnej formy korespondencyjnej identyfikującej osobę prowadzącą korespondencję ze Spółdzielnią.
3. Dla skuteczności prowadzenia korespondencji elektronicznej wymagane jest podpisanie korespondencji elektronicznej swoim imieniem i nazwiskiem oraz podanie:
 - a) adresu lokalu, którego dotyczy korespondencja ,

- b) numeru telefonu w celu ewentualnej weryfikacji i identyfikacji osoby prowadzącej korespondencję.
4. Korespondencja anonimowa oraz korespondencja niezawierająca danych wymienionych w ust. 3 pozostanie bez odpowiedzi.
 5. Odpowiedzi na korespondencję elektroniczną będą udzielane tylko w formie elektronicznej.
 6. Odpowiedzi na korespondencję elektroniczną będą podpisywane za Spółdzielnię przez członków Zarządu Spółdzielni lub przez upoważnionych pracowników.
 7. Podpis, o którym mowa w ust. 6 musi być wysłany z adresu z rozszerzeniem ...@sniezka.krakow.pl i musi zawierać imię i nazwisko oraz funkcję lub stanowisko osoby podpisującej korespondencję.
 8. Spółdzielnia nie bierze odpowiedzialności za korespondencję elektroniczną niespełniającą wymogów z ust. 7.
 9. Korespondencja elektroniczna powinna zostać rozpatrzona przez Spółdzielnię w terminach określonych w § 6 niniejszego regulaminu.

§ 11

Korespondencję o charakterze procesowym lub związaną z realizacją przepisów ustawowych oraz wymagającą osobistego odbioru Spółdzielnia będzie realizować za pośrednictwem Poczty Polskiej lub firmy świadczącej podobne usługi albo poprzez wymóg osobistego odbioru w siedzibie Spółdzielni.

§ 12

Pisemne oświadczenia, o których mowa w § 5 ust. 3, § 8 ust. 2 i 3 użytkownik lokalu składa na gotowych drukach w siedzibie Spółdzielni.

§ 13

Niniejszy regulamin został uchwalony przez Radę Nadzorczą Spółdzielni Mieszkaniowej "ŚNIEŻKA" w dniu 25.04.2022 r. Uchwałą nr 17/2022 i wchodzi w życie z dniem podjęcia w/w uchwały.