

Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków klientów EKO-KRAS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kraśniku

§ 1

1. Przedmiotem skargi może być zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Spółki EKO-KRAS z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kraśniku, ul. M. Konopnickiej 27 D oraz w Zamościu ul. Fabryczna 1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, lepszej obsługi klientów.
2. Jako skarg i wniosków nie traktuje się spraw spornych skierowanych na drogę sądową.

§ 2

Organem właściwym do rozpatrywania skarg i wniosków jest:

- Zarząd Spółki w odniesieniu do spraw dotyczących działalności zatrudnionych pracowników,
- Rada Nadzorcza w odniesieniu do spraw dotyczących działalności Zarządu i jego członków.

§ 3

1. Przyjmowanie oraz ewidencjonowanie skarg i wniosków, a także okresowe sprawdzenie stanu ich rozpatrywania powierzone jest pracownikowi Spółki zatrudnionemu na stanowisku Asystenta Zarządu.
2. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty są rejestrowane i przechowywane oddzielnie przez w/w wymienionego pracownika.
W celu zapewnienia kontroli terminowości załatwienia skarg i wniosków prowadzony jest ich rejestr.

§ 4

1. W celu dokładnego udokumentowania skargi i wniosków oraz zabezpieczenia prawidłowego wyjaśnienia sprawy, skargi i wnioski mogą być **wnoszone tylko pisemnie**.
2. Skarga lub wniosek w celu ich rozpatrzenia i załatwienia, powinny zawierać imię i nazwisko, oraz adres wnoszącego ze złożeniem własnoręcznego podpisu. Anonimy nie będą przedmiotem rozpoznania.
3. Skarga lub wniosek powinna przedstawić zwięzłe przedstawienie sprawy oraz żądanie.
4. Reklamacja winna być wniesiona w terminie 7 dni od daty zdarzenia będącego podstawą reklamacji na adres Spółki EKO-KRAS.

§ 5

1. Każdy z klientów Spółki zapoznawany jest z niniejszym Regulaminem przy pierwszym kontakcie handlowym.
2. W celu wyjaśnienia skargi, w tym przeprowadzenia konfrontacji w przypadku sprzecznych twierdzeń, może być przeprowadzona rozmowa, której przebieg może być protokołowany.
3. Skargi i wnioski wpływające do Spółki, po niezwłocznym zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków, są natychmiast przekazywane do rozpatrzenia przez właściwy organ Spółki. Przyjmujący skargę lub wniosek powinien potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.

§ 6

1. Decyzję w sprawie sposobu rozpatrywania skarg i wniosków podejmuje Prezes Zarządu albo Rada Nadzorcza - zgodnie z posiadanymi kompetencjami.
2. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
3. Załatwienie polega na rozstrzygnięciu, wydaniu polecenia lub podjęciu innych stosownych środków usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania, oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego wniosek) o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach, podjętych innych stosownych środkach i działaniach.

§ 7

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy żądać od wnoszącego skargę lub wniosek złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7- dniowym z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez biegu.

§ 8

Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione w zasadzie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni.

§ 9

1. Badanie skargi winno odbywać się z zachowaniem pełnej obiektywności i z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy w oparciu o dokumenty źródłowe, oraz wyjaśnienia składane przez skarżącego i pracowników, których dotyczy skarga.
2. Badający skargę powinien w trakcie wykonywania swoich czynności ustalić merytoryczną zasadność wszystkich w niej podanych faktów i podniesionych zarzutów.

§ 10

1. Spółka zawiadamia wnoszącego skargę lub wniosek pisemnie o sposobie załatwiania skargi lub wniosku.
2. W razie stwierdzenia, że skarżący w ponownej skardze nie wskazał nowych okoliczności, Spółka może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.