

Instrukcja
określająca zasady prowadzenia korespondencji bezpośredniej oraz korespondencji i
komunikacji elektronicznej oraz korzystania z systemu z użytkownikami lokali
w Spółdzielni Mieszkaniowej „Ugorek”.

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 16.09.1982 r. Prawo Spółdzielcze (tekst jednolity z dnia 4 grudnia 2015 r. (Dz.U. z 2016 r. poz. 21) z późniejszymi zmianami),
- Ustawa z dnia 15.12.2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (tekst jednolity z dnia 7 sierpnia 2013 r. (Dz.U. z 2013 r. poz. 1222), z późniejszymi zmianami),
- Kodeks Cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93) (tekst jednolity z dnia 17 lutego 2016 r. (Dz.U. z 2016 r. poz. 380), w szczególności art. 23, 24, 60 i 61¹).
- Statut Spółdzielni Mieszkaniowej „Ugorek”.

§ 1

Ilekróć jest mowa w niniejszej Instrukcji o:

1. **Spółdzielni** - należy przez to rozumieć Spółdzielnię Mieszkaniową „Ugorek”.
2. **Użytkownikach lokali** - należy przez to rozumieć członków Spółdzielni, którym przysługują spółdzielcze prawa do lokali oraz prawa odrębnej własności lokali, właścicieli 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. **Pracowniku** – należy przez to rozumieć pracownika etatowego Spółdzielni.

¹ **Art. 23. [Ochrona dóbr osobistych]**

Dobra osobiste człowieka, jak w szczególności zdrowie, wolność, cześć, swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnica korespondencji, nietykalność mieszkania, twórczość naukowa, artystyczna, wynalazcza i racjonalizatorska, pozostają pod ochroną prawa cywilnego niezależnie od ochrony przewidzianej w innych przepisach.

Art. 24. [Środki ochrony]

§ 1. Ten, czyje dobro osobiste zostaje zagrożone cudzym działaniem, może żądać zaniechania tego działania, chyba że nie jest ono bezprawne. W razie dokonanego naruszenia może on także żądać, ażeby osoba, która dopuściła się naruszenia, dopełniła czynności potrzebnych do usunięcia jego skutków, w szczególności ażeby złożyła oświadczenie odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie. Na zasadach przewidzianych w kodeksie może on również żądać zadośćuczynienia pieniężnego lub zapłaty odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny.

§ 2. Jeżeli wskutek naruszenia dobra osobistego została wyrządzona szkoda majątkowa, poszkodowany może żądać jej naprawienia na zasadach ogólnych.

§ 3. Przepisy powyższe nie uchybiają uprawnieniom przewidzianym w innych przepisach, w szczególności w prawie autorskim oraz w prawie wynalazczym.

Art. 60. [Oświadczenie woli]

Z zastrzeżeniem wyjątków w ustawie przewidzianych, wola osoby dokonującej czynności prawnej może być wyrażona przez każde zachowanie się tej osoby, które ujawnia jej wolę w sposób dostateczny, w tym również przez ujawnienie tej woli w postaci elektronicznej (oświadczenie woli).

Art. 61. [Chwila złożenia]

§ 1. Oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Odwołanie takiego oświadczenia jest skuteczne, jeżeli doszło jednocześnie z tym oświadczeniem lub wcześniej.

§ 2. Oświadczenie woli wyrażone w postaci elektronicznej jest złożone innej osobie z chwilą, gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby osoba ta mogła zapoznać się z jego treścią.

4. **Gospodarzu budynku** – należy przez to rozumieć pracownika etatowego Spółdzielni, 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 do sieci Internet na zidentyfikowany adres e-mail danego użytkownika lokalu lub kontrahenta Spółdzielni.
8. **EBOOK** – należy przez to rozumieć Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta czyli dostęp do informacji w zakresie opłat dotyczących posiadanego lokalu.
9. **Wniosku** – należy przez to rozumieć dokument pobrany z biura lub ze strony internetowej Spółdzielni zawierający wniosek i oświadczenia dotyczące Instrukcji komunikacji elektronicznej z użytkownikami lokali.

Zasady prowadzenia korespondencji bezpośredniej (pisemnej)

§ 2

1. Korespondencja bezpośrednia składana do Spółdzielni oraz przychodząca do Spółdzielni drogą pocztową rejestrowana jest na dzienniku podawczym w siedzibie Spółdzielni.
2. Korespondencja bezpośrednia składana lub przychodząca do Spółdzielni ma nadawany przez pracownika sekretariatu kolejny numer i datę oraz rejestrowana jest w systemie informatycznym z podaniem danych osoby fizycznej lub prawnej kierującej do Spółdzielni korespondencją.
3. Ewidencja korespondencji bezpośredniej prowadzona jest w formie elektronicznej w systemie informatycznym.
4. 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.

5. 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. Fakt dostarczenia korespondencji potwierdzony będzie przez osobę realizującą dostarczenie własnoręcznym podpisem na imiennej liście osób otrzymujących korespondencję.
6. Umieszczenie korespondencji w odbiorczych skrzynkach pocztowych w sposób, o którym mowa w ust. 5 będzie traktowane jako skuteczne doręczenie.

§ 3

1. Korespondencja bezpośrednia skierowana 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, lecz nie noszące znamion danych osobowych.
2. W uzasadnionych przypadkach korespondencja skierowana do wszystkich użytkowników lokali w danym budynku może być umieszczona w indywidualnych pocztowych skrzynkach odbiorczych.

§ 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 wyśle korespondencję, o której mowa w § 2 i 3 ze skutkiem doręczenia na wskazany adres za pośrednictwem Poczty Polskiej lub firmy zajmującej się usługami pocztowymi.

§ 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 bezpośredniej.
3. W sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego termin ten może ulec przedłużeniu

z tym, że o fakcie tym wnioskodawca musi zostać poinformowany na piśmie ze wskazaniem jednocześnie terminu, w którym wniosek zostanie rozpatrzony.

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, awariach, terminach przeglądów technicznych, wymianie wodomierzy, dostarczenia korespondencji do skrzynki pocztowej, itp.
2. Informacje telefoniczne oraz informacje tekstowe w formie SMS będą miały jedynie formę informacyjną.
3. Warunkiem prowadzenia korespondencji telefonicznej jest złożenie odpowiedniego pisemnego wniosku wyrażającego zgodę na taką korespondencję oraz podanie numeru telefonu komórkowego.
4. Warunkiem przekazywania informacji drogą telefoniczną jest weryfikacja danych poprzez podanie danych osobowych osoby dzwoniącej poprzez podanie imienia i nazwiska właściciela lokalu, adresu lokalu oraz hasła lub daty i wysokości ostatniej wpłaty.
5. Numery telefonów użytkowników i kontrahentów Spółdzielni są przetwarzane w odpowiednio zabezpieczonym systemie informatycznym Spółdzielni.

Zasady prowadzenia korespondencji elektronicznej e-mail

§ 8

1. Użytkownicy lokali lub kontrahenci Spółdzielni mogą prowadzić korespondencję ze Spółdzielnią w formie elektronicznej.
2. Warunkiem prowadzenia korespondencji elektronicznej jest złożenie lub przesłanie pocztą tradycyjną do spółdzielni odpowiedniego pisemnego wniosku (w oryginale) wyrażającego zgodę na taką formę korespondencji oraz podanie indywidualnego adresu poczty elektronicznej (e-mail), który będzie honorowany przez Spółdzielnię.
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. Adresy poczty elektronicznej (e-mail) są przetwarzane w odpowiednio zabezpieczonym systemie informatycznym Spółdzielni.
5. 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.
6. Użytkownik lokalu bierze na siebie pełną odpowiedzialność za odbiór korespondencji na podany przez siebie adres poczty elektronicznej.
7. Korespondencja elektroniczna może być archiwizowana elektronicznie lub papierowo przez Spółdzielnię.
8. Postać papierowa lub elektroniczna dokumentów może być archiwizowana łącznie z informacją dotyczącą skrzynki nadawczej i odbiorczej, daty i godziny wysłania wiadomości.
9. Wszelka korespondencja zawierająca dane osobowe wysyłana drogą elektroniczną podlega szyfrowaniu. Z osobą posiadającą tytuł prawny można ustalić stałe hasło w komunikacji prowadzonej ze Spółdzielnią.

Zasady dostępu do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

§ 9

1. Użytkownik lokalu ma prawo do korzystania z EBOK.
2. Odbiór pierwszego loginu i hasła do elektronicznego obiegu dokumentów - EBOK odbywa się osobiście po wcześniejszym umówieniu terminu odbioru pod nr 12 627 67 09 lub na adres e-mail wskazany we wniosku.

§ 10

1. Korespondencja elektroniczna odbierana jest wyłącznie z wykorzystaniem adresu biuro@smugorek.pl.
2. Korespondencja elektroniczna przychodząca do Spółdzielni na powyższy adres e-mail odbierana w Spółdzielni codziennie (w dni robocze) nie rzadziej niż, jeden raz po rozpoczęciu pracy oraz po godzinie 13.00.
3. Korespondencja elektroniczna przychodząca do Spółdzielni jest rozpatrywana przez członka Zarządu lub upoważnionego pracownika, a następnie jest dekretowana i przesyłana (prześlij dalej) do poszczególnych pracowników Spółdzielni w celu rozpatrzenia i ewentualnego przygotowania odpowiedzi lub zaproponowania rozwiązania.
4. Pracownik sekretariatu prowadzi archiwizację korespondencji elektronicznej.

§ 11

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, o której mowa w ust. 1 zastępuje korespondencję bezpośrednią, a w przypadku złożenia wniosku, o którym mowa w § 8 ust. 2 użytkownik lokalu będzie otrzymywać pisma na wskazany adres poczty elektronicznej.
3. Korespondencja elektroniczna nie będzie wykorzystywana w sprawach, które wymagają własnoręcznego podpisu osoby uprawnionej lub wymagają oficjalnej formy korespondencyjnej identyfikującej osoby prowadzące korespondencję ze Spółdzielnią.
4. 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.
5. Odpowiedzi na korespondencję elektroniczną będą udzielane 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@smugorek.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 anonimowa oraz korespondencja niezawierająca danych wymienionych w ust. 4 pozostanie bez odpowiedzi.
10. Pracownik Spółdzielni jest uprawniony do reagowania na zgłoszenia usterek, ogólne zapytania, które zostały zgłoszone z niezweryfikowanych adresów mailowych.
11. Korespondencja elektroniczna powinna zostać rozpatrzona przez Spółdzielnię w terminach określonych w § 6 niniejszego regulaminu.

§ 12

Korespondencję o charakterze procesowym lub związaną z realizacją przepisów ustawowych oraz wymagającą osobistego odbioru, Spółdzielnia będzie realizować w formie oficjalnej drogą

pocztową (Poczta Polska lub firmy świadczące podobne usługi) lub poprzez wymóg osobistego odbioru w siedzibie Spółdzielni.

§ 13

Pisemne oświadczenia, o których mowa w § 5 ust. 2, § 7 ust.3 , § 8 ust. 2 i 3, § 9 ust.2 użytkownik lokalu składa na gotowych drukach w siedzibie Spółdzielni lub przesyła tradycyjną pocztą - wymagany oryginalny podpis .

§ 14

1. Niniejsza instrukcja została uchwalona przez Zarząd Spółdzielni Mieszkaniowej "Ugorek" uchwałą nr 10/12/2022 z dnia 13.12.2022 r.

Postanowienia instrukcji wchodzi w życie z dniem podjęcia w/w uchwały.