

---

**Regulamin**  
**określający zasady prowadzenia korespondencji bezpośredniej oraz**  
**korespondencji teleinformatycznej z użytkownikami lokali**  
**w zasobach Spółdzielni Mieszkaniowej „Krakus” w Krakowie.**

---

	numer	data
Uchwalony uchwałą Rady Nadzorczej	RN – 030/2018	13 czerwca 2018 r.



Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 16 września 1982 r. Prawo Spółdzielcze (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1560 ze zmianami);
2. Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (tekst jednolity z 2018 r. Poz.845);
3. Kodeks Cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. Poz. 1025);
4. Statut Spółdzielni Mieszkaniowej „Krakus”;
5. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych;
6. Ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (DZ. U. 2018 poz. 1000);
7. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym.

## § 1

Ilekróć jest mowa w niniejszym Regulaminie o:

1. **„Spółdzielni”** - należy przez to rozumieć Spółdzielnię Mieszkaniową „Krakus”.
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.
4. **„Gospodarzu budynku”** – należy przez to rozumieć właściciela firmy, z którą Spółdzielnia zawarła umowę na usługi utrzymania porządku i czystości lub upoważnionego pracownika tej firmy.
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 usługi pocztowe/kurierskie.
6. **„Kontaktach telefonicznym”** – należy przez to rozumieć bezpośredni kontakt telefoniczny pracownika z użytkownikiem lokalu lub informację wysłaną w formie wiadomości tekstowej SMS przez telefoniczną sieć komórkową na indywidualny numer telefonu danego użytkownika lokalu.
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 na dzienniku podawczym w biurze Spółdzielni.
2. Korespondencja bezpośrednia składana lub przychodząca do Spółdzielni ma nadawany przez pracownika sekretariatu kolejny numer i datę .
3. Ewidencja korespondencji bezpośredniej prowadzona jest wyłącznie w formie papierowej.
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 lub wysyłana na wskazane adresy do korespondencji.
5. Dostarczanie korespondencji bezpośredniej realizowane może być przez Pracownika Spółdzielni lub Gospodarza budynku poprzez dostarczenie jej bezpośrednio do rąk użytkownika lokalu, a w przypadku nie zastania go w lokalu umieszczenie jej w indywidualnej skrzynce pocztowej. Fakt wrzucenia korespondencji przez osobę realizującą dostarczenie do skrzynki potwierdzony jest własnoręcznym podpisem na imiennej liście osób otrzymujących korespondencję lub na kserokopii pisma, ze wskazaniem daty doręczenia.
  6. Umieszczenie korespondencji w odbiorczych skrzynkach pocztowych w sposób, o którym mowa w ust. 5 traktuje się 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 budynku lub na stronie internetowej Spółdzielni, tylko w przypadku gdy nie zawiera one 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 dostarcza się zgodnie z postanowieniami obowiązującego Statutu Spółdzielni.

### § 5

1. W przypadku pisemnego wskazania przez użytkownika lokalu innego adresu do korespondencji bezpośredniej niż adres lokalu (w zasobach spółdzielni), korespondencja wysyłana jest na wskazany adres za pośrednictwem Poczty Polskiej lub firmy zajmującej się usługami pocztowymi/kurierskimi.
2. W powyższym przypadku dostarczanie korespondencji jest odpłatne i Spółdzielnia nalicza opłaty za doręczanie takiej korespondencji w wysokości ustalonej uchwałą Rady Nadzorczej.
3. Wskazanie adresu do korespondencji użytkownik lokalu zobowiązany jest dokonać na piśmie.

### § 6

1. Korespondencja przychodząca do Spółdzielni za pośrednictwem Poczty lub dostarczona do biura spółdzielni osobiście, składana jest na dzienniku podawczym Spółdzielni. Zarząd po zapoznaniu się z treścią korespondencji dekretuje ją do poszczególnych działów lub pracowników Spółdzielni.
2. Odpowiedzi na pisma wpływające są udzielane bez zbędnej zwłoki, maksymalnie w terminie 30 dni od daty wpływu pisma.
3. Jeżeli udzielenie odpowiedzi nie jest możliwe w tym terminie, Zarząd zobowiązany jest zawiadomić o tym zainteresowanego członka, wskazując równocześnie termin, w którym wniosek zostanie rozpatrzony. Termin ten nie może być dłuższy niż 3 miesiące.

## Zasady udzielania informacji telefonicznie

### § 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 mają jedynie formę informacyjną.
3. Warunkiem przekazywania informacji telefonicznie jest złożenie osobiście odpowiedniego pisemnego wniosku wyrażającego zgodę na taką korespondencję oraz podanie numeru telefonu stacjonarnego lub komórkowego (wniosek-załącznik nr 1)
4. Warunkiem przekazywania informacji drogą telefoniczną jest weryfikacja danych osobowych osoby kontaktującej się telefonicznie, poprzez podanie imienia i nazwiska użytkownika lokalu, adresu lokalu oraz indywidualnego kodu lokalu. W przypadku wątpliwości, w celu uwiarygodnienia osoby kontaktującej się telefonicznie pracownik może poprosić o podanie dodatkowych informacji.
5. Numery telefonów użytkowników i kontrahentów Spółdzielni są przetwarzane w odpowiednio zabezpieczonym systemie informatycznym Spółdzielni.

### **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 odpowiedniego pisemnego wniosku wyrażającego zgodę na taką formę korespondencji oraz podanie indywidualnego adresu poczty elektronicznej (e-mail), który będzie honorowany przez Spółdzielnię (wniosek- załącznik nr 1)
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**

1. Korespondencja elektroniczna odbierana jest wyłącznie z wykorzystaniem adresu spoldzielnia@krakus.net.pl
2. Korespondencja elektroniczna przychodząca do Spółdzielni na powyższy adres e-mail odbierana jest codziennie (w dni robocze).
3. Korespondencja elektroniczna przychodząca do Spółdzielni jest przekazywana członkowi zarządu, który po zapoznaniu się z jej treścią dekretuje do poszczególnych działów lub pracowników Spółdzielni w celu rozpatrzenia i ewentualnego przygotowania odpowiedzi lub zaproponowania rozwiązania.
4. Pracownik sekretariatu prowadzi archiwizację korespondencji elektronicznej.

### § 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 jest wykorzystywana w sprawach, które wymagają własnoręcznego podpisu osoby uprawnionej lub wymagają oficjalnej formy korespondencyjnej.
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,
  - c. kodu lokalu.
4. Odpowiedzi na korespondencję elektroniczną udziela się w formie elektronicznej lub papierowej.
5. Odpowiedzi na korespondencję elektroniczną podpisywane są w imieniu Spółdzielni przez członków Zarządu Spółdzielni lub przez upoważnionych pracowników.
6. Korespondencja wychodząca wysyłana jest z adresu (rozszerzenie)@krakus.net.pl i musi zawierać Imię i Nazwisko oraz funkcję lub stanowisko osoby podpisującej korespondencję.
7. Spółdzielnia nie bierze odpowiedzialności za korespondencję elektroniczną niespełniającą wymogów z ust. 5 i 6.
8. Korespondencja anonimowa oraz korespondencja niezawierająca danych wymienionych w ust. 3 pozostaje bez odpowiedzi.
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 w formie oficjalnej drogą pocztową (Poczta Polska lub firmy świadczące usługi pocztowe/kurierskie) lub poprzez wymóg osobistego odbioru w biurze Spółdzielni.

### § 12

Pisemne oświadczenia, o których mowa w § 7 ust.3 , § 8 ust. 2 użytkownik lokalu składa w obecności pracownika Spółdzielni.

### § 13

Regulamin został uchwalony przez Radę Nadzorczą uchwałą nr RN- 030/2018 z dnia 13 czerwca 2018 r. i obowiązuje od dnia jego uchwalenia.

Sekretarz Rady Nadzorczej  
**Teresa Piórko**

Przewodniczący Rady Nadzorczej  
**Małgorzata Brajczewska**

*Sprowolow pod dyktando*  
*forreeluo - przewidyw...*  
**RADCA PRAWNY**  
*mgr Anna Karas*  
**KR-523**

**RADA NADZORCZA**  
**SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ**  
**„KRAKUS”**  
**30-015 Kraków, ul. Świątokrzyska 12**

Kraków dnia.....

Imię i Nazwisko .....

Adres lokalu.....

Kod lokalu.....

**Spółdzielnia Mieszkaniowa „Krakus”  
Ul. Świętokrzyska 12  
30-015 Kraków**

Na podstawie *Regulaminu określającego zasady prowadzenia korespondencji bezpośredniej oraz korespondencji teleinformatycznej z użytkownikami lokali w Spółdzielni Mieszkaniowej „Krakus”* :

**1. Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji telefonicznych m.in. o naliczeniach, rozliczeniach, zaległościach w opłatach za użytkowanie lokalu, awariach, na numer telefonu:**

.....

**2. Wyrażam zgodę na prowadzenie ze spółdzielnią korespondencji drogą elektroniczną, w tym celu podaję adres e- mail .....**

**3. Proszę o przesyłanie korespondencji bezpośredniej (papierowej) na adres :**

.....

**Oświadczam , że:**

- zapoznałam/-em się z *Regulaminem określającym zasady prowadzenia korespondencji bezpośredniej oraz korespondencji teleinformatycznej z użytkownikami lokali w Spółdzielni Mieszkaniowej „Krakus” w Krakowie;*

- przyjmuję na siebie pełną odpowiedzialność za odbiór korespondencji na podany wyżej adres poczty elektronicznej i będę traktować ją jako korespondencję skutecznie doręczoną;

- niezwłocznie poinformuję na piśmie o wszelkich zmianach moich danych osobowych m.in. nazwiska, imienia , adresu do doręczeń, adresu e-mail, nr telefonu lub innych danych mogących mieć wpływ na działalność spółdzielni,

- wyrażam zgodę na wnoszenie miesięcznej opłaty z tytułu opłaty ryczałtowej na pokrycie kosztów wysyłania korespondencji na adres inny niż adres lokalu położony w zasobach spółdzielni, zgodnie z § 5 ww. Regulaminu.

Podpis wnioskodawcy .....

Data ..... podpis pracownika przyjmującego wniosek .....