

**SPRAWOZDANIE**  
**z kontroli Rady Nadzorczej Kołobrzeskiego TBS Sp. z o.o.**  
**przeprowadzonej w dniu 21.12.2020 r.**

**Temat kontroli:** Badanie skarg i reklamacji

**Celem kontroli** była ocena działań Spółki w obszarze postępowania z reklamacjami i skargami klientów

Kontrola przeprowadzona została na podstawie „Regulaminu Rady Nadzorczej Kołobrzeskiego TBS Sp. z o.o.” - dział 4 §5 „Regulamin przeprowadzania kontroli przez Radę Nadzorczą”, zatwierdzonego Uchwałą nr 21/2017 z 07 lipca 2017 r. oraz sporządzonego „Planu kontroli RN na 2020 r.” z 22.01.2020 r.

Dnia 21.12.2020 r. Rada Nadzorcza w składzie:

1. Urszula Swat
2. Maria Bejger
3. Stanisław Wziętek

dokonała oceny postępowania Spółki w zakresie dokumentowania i reagowania na skargi i reklamacje.

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o:

1. Zarządzenie nr 23/2019 Prezesa Kołobrzeskiego TBS Sp. z o.o. w Kołobrzegu z dnia 14.10.2019 r. w sprawie wprowadzenia Instrukcji obiegu dokumentów Kołobrzeskiego TBS Sp. z o.o. – rozdz. IV niniejszej instrukcji „Rozpatrywanie skarg i zażaleń”.
2. Informacje uzyskane od Dyrektora ds. Organizacji – p. Wioletty Labiedź
3. Rejestr korespondencji prowadzony w formie elektronicznej – w 2020 r. nie zanotowano żadnej skargi ani reklamacji

**Ustalenia**

W roku 2020 nie wpłynęła żadna skarga ani reklamacja na działania Kołobrzeskiego TBS Sp. z o.o.

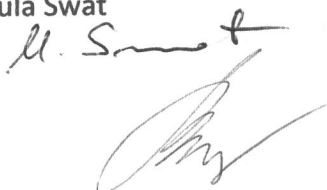
**Wnioski i zalecenia**

Brak

**Wyjaśnienia i uwagi Zarządu Kołobrzeskiego TBS Sp. z o.o.**

Zarząd Kołobrzeskiego TBS Sp. z o.o. nie wniósł uwag do protokołu oraz sposobu przeprowadzenia kontroli

Urszula Swat



**SPRAWOZDANIE**

z kontroli Rady Nadzorczej Kolobrzeckiego TBŚ Sp. z o.o.

przeprowadzonej w dniu 21.12.2020 r.

Temat kontroli: Badanie skarg reklamacyjnych

Celem kontroli była ocena działań Spółki w obszarze postępowania z reklamacjami i skargami klientów.

Kontrola przeprowadzona została na podstawie Regulaminu Rady Nadzorczej Kolobrzeckiego TBŚ Sp. z o.o. z dnia 25 kwietnia 2020 roku oraz Kontroli przez Radę Nadzorczą, zatwierdzonego uchwałą nr 21/2020 z 03 lipca 2020 r. oraz sporządzonego „Planu kontroli RN nr 2020” z 22.01.2020 r.

Dnia 23.12.2020 r. Rada Nadzorcza w składzie:

1. Urszula Świąt

2. Maria Berger

3. Stanisław Witek

dokonała oceny postępowania Spółki w zakresie dokumentowania i egzekwowania skarg i reklamacji.

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o:

1. Zarządzenie nr 23/2019 Prezesa Kolobrzeckiego TBŚ Sp. z o.o. w Kolobrzegu z dnia 14.10.2019 r. w sprawie wprowadzenia procedury obsługi dokumentów Kolobrzeckiego TBŚ Sp. z o.o. – rozdz. IV niniejszej instrukcji „Rozpatrywanie skarg i reklamacji”;

2. Instrukcje otrzymane od Dyrektora ds. Organizacji – p. Wiesławy Lisieckiej;

3. Rezerwa odpowiedzialności powoławczy w formie elektronicznej – w 2020 r. nie nastąpiła żadnej skargi ani reklamacji.

Uzasadnia:

W dniu 2020 nie wpłynęła żadna skarga ani reklamacja na działania Kolobrzeckiego TBŚ Sp. z o.o.

z o.o.

Wniosek i załączniki:

Brak

Wyjaśnienia i uwagi Zarządu Kolobrzeckiego TBŚ Sp. z o.o.

Zarząd Kolobrzeckiego TBŚ Sp. z o.o. nie wyraża uwag do protokołu oraz sposobu przeprowadzenia kontroli.

Urszula Świąt