

Zarządzenie wewnętrzne nr 2/10

Środowiskowego Domu Samopomocy KALINA w Lublinie

z dnia 01.04.2010 roku.

**w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg
i wniosków**

Na podstawie: Ustawy z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071), oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz. 46) ustalam co następuje:

§ 1

Wprowadza się procedurę określającą tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w ŚDS „Kalina”.

§ 2

Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Kierownik.

§ 3

Zarządzenie obowiązuje od dnia podpisania.

Przedstawiciel załogi:

Anna Kopycz
.....

Kierownik ŚDS

[Signature]
.....

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz. 46).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W ŚDS wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Kierownika placówki.
2. Kierownik przyjmuje skargi i wnioski codziennie w godzinach od 14.30 – 16.30.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu.
4. Pracownik placówki, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Kierownikowi.
5. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 2 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
6. Kierownik prowadzi rejestr skarg i wniosków.
7. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) data załatwienia,
 - i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy,

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Kierownik.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Kierownika jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji placówki.

4. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania, o ile nie zagrażają zdrowiu i życiu podopiecznych i personelu placówki.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Kierownik lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - b) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w placówce.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - a) do czternastu dni w trybie normalnym,
 - b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

Procedura wchodzi w życie z dniem 01.04.2010r.



PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w Środowiskowym Domu Samopomocy „Kalina” w Lublinie., w dniu

*) (zachować anonimowość – tak - nie)

.....
(Nazwisko i Imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(Nazwisko i Imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

**Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów,
wskazanie źródeł mogących potwierdzić zarzuty:**

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

.....
.....
.....
.....
.....

.....
(Podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(Podpis pracownika przyjmującego skargę)

NOTATKA SŁUŻBOWA

z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr

złożonej przez

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.

3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

.....

.....

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wobec powyższego należy:

Handwritten signature

.....
.....
.....
.....

.....

(podpis, stanowisko służbowe)

[Handwritten signature]