PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W ŚRODOWISKOWYM DOMU SAMOPOMOCY W LUBARTOWIE

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Środowiskowym Domu Samopomocy w Lubartowie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
   a) Dyrektora Środowiskowym Domu Samopomocy w Lubartowie;
   b) osobę zastępującą Dyrektora podczas jego nieobecności.
2. Skargi i wnioski przyjmowane są raz w tygodniu w poniedziałek w godzinach od 9.00 do 11.00.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu wg wzoru (załącznik nr 1).
4. Z uwagi na zasadę pisemności niedopuszczalne jest przyjęcie skargi/wniosku telefonicznie. W takim przypadku należy poinformować rozmówcę o możliwości wniesienia skargi/wniosku w sposób wskazany w pkt. 3.
5. Pracownik przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
6. 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.
7. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
8. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
   a) liczba porządkowa,
   b) data wpływu skargi/wniosku, numer sprawy
   c) imię i nazwisko lub nazwa wnoszącego sprawę
   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.

9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Środowiskowego Domu Samopomocy w Lubartowie.
10. Dyrektor ŚDS lub osoba zastępująca Dyrektora podczas jego nieobecności rejestruje skargę/wniosek w dzienniku korespondencji, a następnie w rejestrze skarg i wniosków, po czym umieszcza w teczce skarg i wniosków. Ponadto wpisuje termin ich załatwienia oraz nadzoruje terminowość załatwienia skarg i wniosków.

Rozdział II
Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Dyrektor ŚDS lub osoba zastępująca Dyrektora podczas jego nieobecności.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora lub osobę zastępującą Dyrektora podczas jego nieobecności jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Dyrektor ŚDS lub osoba zastępująca Dyrektora podczas jego nieobecności wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Środowiskowego Domu Samopomocy w Lubartowie, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji placówki.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji ŚDS.
6. Skarga /wniosek powinien zawierać co najmniej wskazanie osoby, od której pochodzi, jej adres i żądanie.
7. Skargi/wnioski anonimowe pozostają bez rozpatrzenia, o ile nie zagrażają zdrowiu i życiu podopiecznych i personelu.

8. Jeżeli w skardze/wniosku nie wskazano adresu wnoszącego i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, skargę/wniosek pozostawia się bez rozpatrzenia.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor ŚDS lub osoba zastępująca Dyrektora podczas jego nieobecności.
2. Skarga dotycząca Dyrektora nie może być przez niego rozpatrywana oraz przez pracownika, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.
3. Skargi dotyczące Dyrektora należy kierować do Starosty Lubartowskiego.
4. Skargi dotyczące zadań lub działalności Domu rozpatruje starosta lub wojewoda.
5. 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 (załącznik nr 2),
   c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi, itp.),
   d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
   e) inne pisma (np. z wydanymi zaleceniami), jeśli sprawa tego wymaga.
6. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
   a) oznaczenie organu od, którego pochodzi,
   b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
   c) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
7. Pełna dokumentacja, po zakończeniu sprawy, przechowywana jest w gabinecie Dyrektora, w teczce zatytułowanej „Skargi i wnioski”. Dyrektor ŚDS lub osoba zastępująca Dyrektora podczas jego nieobecności, niezwłocznie wpisuje w rejestrze skarg i wniosków datę załatwienia sprawy.

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 sprawa jest szczególnie skomplikowana.

3. Do siedmiu dni należy:
   a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić je wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu (załącznik nr 3).
   b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości (załącznik nr 4).
   c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów (załącznik nr 5).
   d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie oraz poinformować o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia sprawy (załącznik nr 6).
   e) Zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skarg/wniosków (załącznik nr 7).
   f) Udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Rozdział V

Postępowanie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków

1. Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku.
2. Analiza treści skargi/wniosku.

3. Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
4. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić ich przedmiotu należy wezwać wnoszącego skargę/wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpatrzenia.
5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze, w aspekcie aktów prawnych.
6. Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego:
    a) Ustalenie źródeł informacji, typu i form ich zbierania,
    b) Ustalenie dokumentów przewidzianych do kontroli, analizy,
    c) Przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np.:
        - Kwestionariusz wywiadu z pracownikiem, uczestnikiem, itp.
        - Kwestionariusz ankiety,
        - Scenariusz spotkania z pracownikami, społecznością uczestników, itp.
    d) Zaplanowanie terminów wszystkich przewidzianych czynności (harmonogram).
7. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie o tym fakcie osoby wnoszącej.
8. Przeprowadzenie zaplanowanych działań i czynności oraz zebranie materiałów.
9. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
10. Sporządzenie notatki służbowej.
11. Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych działaniach związanych z załatwieniem sprawy.
12. Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
13. Odnotowanie w rejestrze skarg/wniosków krótkiej informacji o sposobie załatwienia sprawy.
14. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy – w aspekcie poprawy pracy ŚDS.

Załączniki:

1. Protokół przyjęcia skargi ustnej.
2. Notatka służbowa.
3. Pismo przekazujące sprawę/wniosek wg właściwości.
4. Pismo zwracające skargę wnoszącemu.
5. Przesłanie odpisu skargi/wniosku do właściwych organów.
6. Pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi/wniosku.
7. Prośba o dodatkowe informacje.
8. Rejestr skarg i wniosków.