**Zarządzenie Nr 10/2015
Kierownika Dziennego Domu „Senior-Wigor”
z dnia 14 grudnia 2015 roku**

**w sprawie procedur przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

Na podstawie: Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z dnia 30 stycznia 2013r, poz. 267) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z dnia 22 stycznia 2002r, nr 5, poz.46)

zarządzam:

**§ 1**

Wprowadza się do stosowania procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg
i wniosków w Dziennym Domu „Senior–Wigor” w Sławkowie w brzmieniu stanowiącym załącznik do zarządzenia.

**§ 2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik do Zarządzenia Nr 10/2015

Kierownika Dziennego Domu „Senior Wigor”

z dnia 14.12.2015r

**Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**Dziennego Domu „Senior – WIGOR” w Sławkowie.**

**Rozdział I
Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków**.

**§ 1**

W Dziennym Domu „Senior Wigor” w Sławkowie skargi i wnioski przyjmowane są przez Kierownika w poniedziałek w godzinach od 1400do 1600.

**§ 2**

Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

1. pisemnie,

2. pocztą elektroniczną,

3. ustnie do protokołu.

**§ 3**

Po rejestracji skargi/wniosku w książce korespondencji, pracownik niezwłocznie przekazuje je Kierownikowi, który dokonuje kwalifikacji skargi/wniosku i wyznacza pracownika odpowiedzialnego za ich wyjaśnienie.

**§ 4**

Pracownik prowadzący rejestr skarg/wniosków, rejestruje je poprzez wpisanie:

1. liczby porządkowej,

2. daty skargi lub wniosku,

3. imienia i nazwiska (nazwy), adresu wnoszącego skargę lub wniosek,

4. przedmiotu skargi lub wniosku,

5. sposobu załatwienia (po rozpatrzeniu skargi/ wniosku).

**§ 5**

Skargi i wnioski nienależące do kompetencji Dziennego Domu „Senior–Wigor”
w Sławkowie oraz skargi i wnioski niezawierające imienia, nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (anonimy), również wpisywane są do rejestru skarg i wniosków.

**§ 6**

W protokole, zamieszcza się datę wniesienia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres skarżącego lub wnioskodawcy, zwięzłą treść skargi lub wniosku oraz w razie potrzeby, sygnaturę akt sprawy której dotyczy skarga lub wniosek.

W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonych do protokołu, protokół jest podpisywany przez skarżącego lub wnioskodawcę oraz pracownika przyjmującego skargę lub wniosek. Na żądanie skarżącego lub wnioskodawcy pracownik przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich przyjęcie.

Protokół stanowi załącznik nr 1.

**Rozdział II**

**Kwalifikacja skarg i wniosków.**

**§ 7**

Kwalifikacji spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Kierownik lub osoba przez niego upoważniona.

**§ 8**

O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

**§ 9**

Skarga/wniosek niezawierający imienia, nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Kierownik może wykorzystać informacje zawarte w skardze, wniosku, w ramach pełnionego nadzoru nad pracą jednostki.

**§ 10**

Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu, Kierownik wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienie. Brak wyjaśnień spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.

**§ 11**

Jeżeli Dzienny Dom „Senior-Wigor” w Sławkowie nie jest właściwym organem do rozpatrzenia skargi lub wniosku, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

**Rozdział III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków.**

**§ 12**

Z wyjaśnienia skarg/wniosku należy sporządzić dokumentacje zawierającą:

1. oryginał skargi/wniosku,

2. notatkę służbową o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,

3. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku, oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów zebranych w ramach czynności wyjaśniających,

4. odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz
z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem.

**§ 13**

Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

1. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów zawartych w skardze/wniosku,

2. faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek zostały załatwione odmownie,

**§ 14**

Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy przechowuje się w siedzibie jednostki.

**§ 15**

Kontrolę z wykonania ewentualnych zaleceń przeprowadza Kierownik.

**§ 16**

Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiada osoba, na które dekretowano skargę/wniosek.

**§ 17**

Kontrolę nad realizacją skarg /wniosków sprawuje Kierownik.

**Rozdział IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków.**

**§ 18**

Dzienny Dom „Senior–Wigor” obowiązany jest załatwić sprawy bez zbędnej zwłoki.

**§ 19**

Sprawy, które można niezwłocznie załatwić to takie, które mogą być rozpatrzone
w oparciu o dowody przedstawione przez stronę, bądź możliwe do ustalenia na podstawie danych, którymi rozporządza Dzienny Dom „Senior-Wigor” w Sławkowie.

**§ 20**

Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej nie później niż
w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania zaś w postępowaniu odwoławczym – w ciągu miesiąca od dnia otrzymania odwołania.

**§ 21**

O każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminie Dzienny Dom „Senior–Wigor” w Sławkowie jest obowiązany zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki
i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

**Rozdział V**

**Postanowienia końcowe.**

**§ 22**

Informację o przyjmowaniu skarg lub wniosków umieszcza się na stronie internetowej oraz na tablicy ogłoszeń Dziennego Domu „Senior–Wigor” w Sławkowie.