

**ZARZĄDZENIE NR 3/2013**  
**Kierownika Środowiskowego Domu Samopomocy w Osieku**  
**z dnia 31.12.2013 roku**

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków w Środowiskowym Domu Samopomocy w Osieku

Na podstawie art. 221 - 256 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego(tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 267), Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) oraz Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r., Nr 14, poz.67) zarządzam co następuje:

**§1.**

1. W Środowiskowym Domu Samopomocy w Osieku wnoszący skargi i wnioski przyjmowania są przez:

a0 Kierownika Środowiskowego Domu Samopomocy w Osieku,

b0 osobę zastępującą Kierownika podczas jego nieobecności,

2. Kierownik ŚDS lub osoba zastępująca podczas jego nieobecności przyjmują skargi i wnioski codziennie od poniedziałku do piątki w godzinach od 8<sup>00</sup> do 12<sup>00</sup>.

3. Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do wiadomości publicznej poprzez zamieszczenie jej w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Środowiskowego Domu Samopomocy w Osieku.

**§2.**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Kierownika Środowiskowego Domu Samopomocy w Osieku:

a0 pisemnie na adres: Środowiskowy Dom Samopomocy w Osieku, ul. Wyzwolenia 25 a, 83 – 221 Osiek,

b0 w formie elektronicznej na adres: [sdsosiek@wp.pl](mailto:sdsosiek@wp.pl),

c0 ustnie do protokołu.

2. W przypadku wniesienia skargi i wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący i skargę/wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

3. Wzór protokołu. O którym mowa w ust. 2 określa załącznik nr1 do niniejszego zarządzenia.

4. Skargi i wnioski nie mogą być wnoszone telefonicznie.

**§3.**

1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków ŚDS prowadzonym przez Kierownika lub osobę zastępującą kierownika Środowiskowego Domu Samopomocy w Osieku. Rejestr Skarg i Wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

2. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków powinna być opatrzona znakiem sprawy.

#### §4.

1. Kwalifikowania spraw jako skargi i wnioski dokonuje Kierownik lub osoba zastępująca kierownika podczas jego nieobecności.
2. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu. Kierownik ŚDS lub osoba zastępująca kierownika podczas jego nieobecności wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Skargi/wnioski które nie należą do kompetencji Środowiskowego Domu Samopomocy w Osieku, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopie pisma należy zostawić w dokumentacji placówki.
4. Skarga/wniosek powinien zawierać wskazanie osoby od której pochodzi, jej adres i żądanie.
5. Skargi/wnioski anonimowe pozostają bez rozpoznania.
6. Jeżeli w skardze/wniosku nie wskazano adresu wnoszącego i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, skargę /wniosek pozostawia się bez rozpoznania.

#### §5.

1. Kierownik lub osoba zastępująca kierownika podczas jego nieobecności po zewidencjonowaniu skargi/wniosku rozpatruje ją osobiście.
2. Do rozpatrzenia skarg i wniosków należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów:
  - a0 do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, Senator lub Radny,
  - b0 do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - c0 do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
  - 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,
  - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ,
  - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
  - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeśli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,
  - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie/dostarczenie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,

#### §6.

Załatwienie skargi/wniosku polega na:

- a0 rozpatrzeniu wszystkich okoliczności wniosku,
- b0 ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy,
- c0 wydaniu poleceń bądź podjęciu innych stosowanych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania,
- d0 udzieleniu w sposób wyczerpujący skarżącemu i innym stronom odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach,
- e0 odnotowaniu w rejestrze skarg/wniosków krótkiej informacji o sposobie załatwienia sprawy.

#### §7.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą obowiązującą od dnia 31 grudnia 2013 r.



*\*niepotrzebne skreślić*

Załącznik nr 2

do Zarządzenia nr 3/2013  
Kierownika Środowiskowego Domu Samopomocy  
w Osieku  
a dnia 31.12.2013 r.

## REJESTR SKARG I WNIOSKÓW ŚDS

<b>Lp.</b>	<b>Data wpływu</b>	<b>Składający skargę. Imię i nazwisko. Adres.</b>	<b>Przedmiot skargi, wniosku.</b>	<b>Termin załatwienia.</b>	<b>Sposób załatwienia.</b>	<b>Uwagi.</b>
------------	--------------------	---	---------------------------------------	----------------------------	----------------------------	---------------