

ZARZĄDZENIE NR 1

Kierownika Środowiskowego Domu Samopomocy

w Aleksandrowie Łódzkim

z dnia 06.01.2025r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024r., poz. 572) w zw. z art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz.U. 2024r. 1465, z późn. zm.) i § 3 rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków z dnia 8 stycznia 2002r. (Dz.U. z 2002r., Nr 5, poz. 46) **zarządzam, co następuje:**

§1.

1. W Środowiskowym Domu Samopomocy w Aleksandrowie Łódzkim skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - 1) Kierownika Środowiskowego Domu Samopomocy w Aleksandrowie Łódzkim.
 - 2) Osobę zastępującą Kierownika podczas jego nieobecności.
2. Kierownik ŚDS lub osoba zastępująca podczas jego nieobecności przyjmują skargi i wnioski we wtorki i czwartki w godzinach 11⁰⁰ – 16⁰⁰.
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.

§2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Kierownika Środowiskowego Domu Samopomocy w Aleksandrowie Łódzkim:
 - 1) pisemnie na adres: Środowiskowy Dom Samopomocy, ul. Ściegiennego 4c, 95-070 Aleksandrów Łódzki.
 - 2) w formie elektronicznej na adres: dom@sdsaleksandrow.pl
 - 3) ustnie do protokołu.
2. W przypadku wniesienia skargi i wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę/wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 2 określa **załącznik nr 1** 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 Aleksandrowie Łódzkim. Rejestr Skarg i Wniosków określa **załącznik nr 2** do niniejszego zarządzenia.
2. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków powinna być oznaczona znakiem sprawy.

§4

1. Kwalifikowanie 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 SDS lub osoba zastępująca kierownika wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
3. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Środowiskowego Domu Samopomocy w Aleksandrowie Łódzkim, 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 rozpatrzenia.
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 rozpatrzenia.

§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:
 - 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, Senator lub Radny,
 - 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - 3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
 - 1) 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,
 - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ,
 - 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeśli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,
 - 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie/dostarczenie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku.

§6.

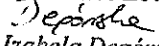
Załatwienie skargi/wniosku polega na:

- 1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności wniosku,
- 2) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy,
- 3) wydaniu poleceń bądź podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania,
- 4) udzieleniu w sposób wyczerpujący skarżącemu i innym stronom odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach,

- 5) odnotowaniu w rejestrze skarg/wniosków krótkiej informacji o sposobie załatwienia sprawy.

§7.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

*Kierownik
Środowiskowego Domu Samopomocy
w Aleksandrowie Łódzkim

mgr Izabela Degórska*

PROTOKÓŁ

Przyjęcia skargi/wniosku* wniesionej/ego ustnie
w dniu.....

.....
(imię i nazwisko osoby przyjmującej, nazwa komórki organizacyjnej)

Osoba wnosząca skargę/wniosek*:

.....
zamieszkały/a w ul. nr
wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek* (zwięzły opis treści sprawy);

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek*)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek*)

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2
do Zarządzenia nr 1
z dnia 06.01.2025r.

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW ŚDS

Lp.	Data wpływu	Składający skargę (imię, nazwisko i adres)	Przedmiot skargi/wniosku	Sposób i termin załatwienia	Uwagi