

## TRYB ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW

1. Dyrektor przyjmuje interesantów we wszystkich sprawach w godzinach pracy. Sekretariat i pozostali pracownicy administracji przyjmują interesantów w dni robocze w godzinach pracy od godz. 7.00 do 15.00. Wychowawcy, pedagog, terapeuta i pracownik socjalny przyjmują interesantów w godzinach pracy.
2. Pracownik przyjmujący interesantów w ramach skarg i wniosków sporządza protokół przyjęcia zawierający :
  - a. Datę przyjęcia.
  - b. Imię nazwisko i adres składającego.
  - c. Zwięzłe określenie sprawy.
  - d. Imię i nazwisko przyjmującego.
  - e. Podpis składającego.
3. Skargi i wnioski przyjęte do protokołu ewidencjonowane są w rejestrze skarg i wniosków.
4. Sprawy nie mające charakteru skargi lub wniosku ewidencjonowane są w rejestrze kancelaryjnym.
5. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Dział Administracyjno-Gospodarczy.
6. W rejestrze rejestrowane są skargi i wnioski przyjmowane przez Dyrektora, pracowników Domu w ramach osobistej interwencji interesanta jak i składane pisemnie.
7. Dom stosuje typowe rejestry skarg i wniosków oznaczając poszczególne rodzaje spraw symbolami:

S - skarga  
W - wniosek
8. Przy rozpatrywaniu i załatwianiu skarg i wniosków stosuje się przepisy ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.
9. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Dyrektor.
10. Przyjmowanie, rozpatrywanie, załatwianie i rejestrowanie skarg i wniosków koordynuje Dział Administracyjno-Gospodarczy, który:
  - a. Czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzielaniem odpowiedzi,

- b. Udziela interesantom zgłaszającym się w sprawach skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy, organizuje przyjęcie interesantów przez Dyrektora Domu.

11. Opracowuje dla potrzeb Dyrektora okresowe analizy rozpatrywania skarg i wniosków.