

PROCEDURA ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W PORADNI PSYCHOLOGICZNO – PEDGOGICZNEJ NR 1 W ZAMOŚCIU

(Wyciąg ze Statutu Poradni)

1. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków w poradni odbywa się z zachowaniem i przestrzeganiem przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (t.j. Dz.U. Nr 5, poz.46).
2. Organem właściwym do rozstrzygania skarg i wniosków dotyczących działalności poradni jest dyrektor poradni.
3. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmuje dyrektor poradni w każdy wtorek od godz. 8⁰⁰ do 12⁰⁰.
4. Skargi można także składać w sekretariacie poradni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰.
5. Skargi i wnioski dotyczące pracy poradni mogą być zgłaszane w formie pisemnej, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
6. Skargi i wnioski podlegają rejestracji w Księdze Korespondencyjnej.
7. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie samodzielny referent lub dyrektor sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
8. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
9. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
10. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
11. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
12. Jeśli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, poradnia rozpatruje sprawy należące do jej właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek, albo wskazać mu właściwy organ.
13. Skargi i wnioski skierowane niewłaściwie do poradni, zostają przekazane niezwłocznie do właściwych organów lub instytucji, z równoczesnym powiadomieniem ich nadawcy.
14. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisuje dyrektor poradni.
15. Osoba wnosząca skargę lub wniosek w sprawie nie cierpiącej zwłoki, której załatwienie nie wymaga zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, może być zawiadomiona o sposobie załatwienia skargi lub wniosku również drogą telefoniczną, faxem lub pocztą elektroniczną.
16. Skarga i wniosek złożone przez stronę podlegają rozpatrzeniu niezwłocznie, nie później niż w ciągu miesiąca, szczególnie skomplikowane nie później niż dwóch miesięcy.