

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

*w Wojewódzkim Ośrodku Terapii Uzależnień w Gdańsku*

### **Podstawa prawna**

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz.U. z 2000r., nr98, poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz.46),

## **Rozdział I**

### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W Ośrodku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) Dyrektora,
2. Dyrektor Ośrodka przyjmuje skargi i wnioski we wtorki od godz. 11<sup>00</sup> do 13<sup>00</sup> lub w terminie dogodnym dla składającego w godzinach pomiędzy 8<sup>00</sup> a 20<sup>00</sup> po wcześniejszym uzgodnieniu z Dyrektorem.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie.
4. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
5. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.
6. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - a) liczba porządkowa,
  - b) data wpływu skargi/wniosku,
  - c) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
  - d) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
  - e) data załatwienia,

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski anonimowe pozostają bez rozpoznania.

### Rozdział III

#### Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor Ośrodka lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - c) odpowiedź do wnoszącego skargę, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - d) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie Ośrodka.
4. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

  
mgr Jacek Sękwicz

Gdańsk, dnia 31.08.2012 r.