

Tryb załatwiania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski do Dyrektora Domu Dziecka w Turawie należy składać:
 - a. osobiście w biurze placówki,
 - b. listownie przesłanie pocztą tradycyjną na adres placówki
 - c. przesłane drogą elektroniczną na adres: **dom@wsparcie.com**.
2. Pracownicy administracji, w tym sekretariatu, przyjmują interesantów w dni robocze w godzinach od 7.00 do 15.00.
3. Wychowawcy, pedagog, psycholog i pracownik socjalny przyjmuje interesantów w godzinach pracy.
4. Pracownik przyjmujący interesantów w ramach skarg i wniosków sporządza protokół przyjęcia zawierający :
 - 1) Datę przyjęcia.
 - 2) Imię nazwisko i adres składającego.
 - 3) Zwięzłe określenie sprawy.
 - 4) Imię i nazwisko przyjmującego.
 - 5) Podpis składającego.
5. Skargi i wnioski przyjęte do protokołu ewidencjonowane są w rejestrze skarg i wniosków.
6. Sprawy nie mające charakteru skargi lub wniosku ewidencjonowane są w rejestrze kancelaryjnym.
7. Rejestr skarg i wniosków prowadzi dział administracyjno-gospodarczy.
8. W rejestrze rejestrowane są skargi i wnioski przyjmowane przez Dyrektora, pracowników Domu Dziecka w Turawie w ramach osobistej interwencji interesanta jak i składane pisemnie.
9. W rejestrze skarg i wniosków oznacza się poszczególne rodzaje spraw symbolami:
S - skarga
W - wniosek
10. Przy rozpatrywaniu i załatwianiu skarg i wniosków stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.)
11. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Dyrektor.
12. Przyjmowanie, rozpatrywanie, załatwianie i rejestrowanie skarg i wniosków koordynuje dział administracyjno-gospodarczy, do którego zadań w szczególności należy:
 - 1) nadzór nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzielaniem odpowiedzi,
 - 2) udzielanie interesantom zgłaszającym się w sprawach skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy, organizuje przyjęcie interesantów przez Dyrektora Domu Dziecka w Turawie,
 - 3) opracowanie okresowych analiz rozpatrywania skarg i wniosków.