**Zarządzenie nr 2.2022**

**Dyrektora Wąbrzeskiego Centrum Profilaktyki**

**Terapii i Integracji Społecznej**

**z dnia 02.06.2022 r.**

**w sprawie przyjęcia Regulaminu przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Wąbrzeskim Centrum Profilaktyki Terapii i Integracji Społecznej**

Na podstawie §5 Regulaminu Organizacyjnego Wąbrzeskiego Centrum

zarządza się co następuje:

**§ 1**

Wprowadza się Regulamin przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Wąbrzeskim Centrum Profilaktyki Terapii i Integracji Społecznej.

**§2**

Traci moc Zarządzenie nr 4.2015 z dnia 10.06.2015 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Wąbrzeskim Centrum Profilaktyki Terapii i Integracji Społecznej.

**§3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 2.2022

Dyrektora Wąbrzeskiego Centrum

z dnia 02.06.2022 r.

**„Regulamin przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków  
 w Wąbrzeskim Centrum Profilaktyki Terapii i Integracji Społecznej”**

**Rozdział I**

**Przyjmowanie skarg i wniosków**

1.  Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

1) w sekretariacie Wąbrzeskiego Centrum, ul. 1-go Maja 46, 87-200 Wąbrzeźno, od pon.-pt. w godzinach 7:15 do 15:15.

2) przez Dyrektora Wąbrzeskiego Centrum – w każdy wtorek w godzinach od 13:00 do 15:00, a w przypadku jego  nieobecności przez osobę przez niego wyznaczoną.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie, drogą mailową (sekretariat@wabnrzeskiecentrum.pl)

3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi Wąbrzeskiego Centrum.

5. Każda skarga lub wniosek niezależnie od formy złożenia powinny zawierać następujące informacje:

1) imię i nazwisko wnoszącego

2) adres zamieszkania/zameldowania

3) treść skargi/wniosku.

**Rozdział II**

**Organy właściwe do rozpatrywania skarg i wniosków**

1.   Organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczących pracy Wąbrzeskiego Centrum jest Dyrektor Wąbrzeskiego Centrum.

**Rozdział III**

**Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków**

1. Wpływające skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego, rozpatrzenia rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez sekretariat, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Sekretariat dokonuje rejestracji skargi lub wniosku z adnotacją terminu ich rozpatrzenia.
3. Jeżeli Wąbrzeskie Centrum, do którego wniesiono skargę lub wniosek nie jest właściwy do jej rozpatrzenia niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dniprzekazuje skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego lub wskazując właściwy organ.

4.      Rejestr skarg i wniosków obejmuje:

a) liczbę porządkową;

b) numer ewidencyjny sprawy;

c) datę wpływu;

d) imię, nazwisko oraz adres zgłaszającego;

e) przedmiot skargi (wniosku);

f) informacje o przekazaniu skargi (wniosku) do załatwienia do innego wydziału lub innego organu;

g) datę załatwienia skargi (wniosku);

h) sposób załatwienia skargi (wniosku);

i) datę wysłania zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi (wniosku);

j)  uwagi.

1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy przez komórkę organizacyjną Wąbrzeskiego Centrum prowadzone zostaje postępowanie wyjaśniające.
2. Dyrektor Wąbrzeskiego Centrum ponosi odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwianie skarg i wniosków.
3. Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi ani pracownikowi, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.
4. Wpływające do Wąbrzeskiego Centrum skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
5. W razie nie załatwienia skargi w terminie, o którym mowa w ust. 7 w sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.
6. O każdym nie załatwieniu skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 7 i 8 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
7. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
8. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków winna być opatrzona numerem rejestru i zawierać kolejny numer sprawy.

13.  Rozpatrzoną skargę lub wniosek wraz z projektem odpowiedzi oraz korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego Dyrektor Wąbrzeskiego Centrum przekazuje do sekretariatu. W aktach komórki merytorycznej pozostawia się kopie tych dokumentów.

**Rozdział IV**

**Nadzór i kontrola nad prawidłowością załatwiania spraw i wniosków**

1. Bieżącą kontrolę nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Wąbrzeskiego Centrum

.

1. Nadzór nad realizacją zadań wynikających z niniejszego dokumentu sprawuje Dyrektor Wąbrzeskiego Centrum.

**Rozdział V**

**Postanowienia końcowe**

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym dokumencie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wnioski.

 Załącznik nr 1  
do Regulaminu przyjmowania,  
 rejestrowania oraz załatwiania skarg

i wniosków

w Wąbrzeskim Centrum Profilaktyki Terapii i Integracji Społecznej

(pieczęć jednostki)

**Rejestr skarg i wniosków**

## 

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Data wpływu skargi/ wniosku | Przedmiot skargi/ wniosku | Sposób załatwiania | Uwagi |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |