

# Ogólne zasady załatwiania skarg i wniosków

## I. Zasady i tryb załatwiania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski można składać w interesie własnym, innych osób, a także w interesie publicznym do Dyrektora ŚDS lub osoby zastępującej Dyrektora podczas jego nieobecności w każdą **środę w godzinach od 11.30 do 15.30**.

Wniesienie skargi lub wniosku w interesie innej osoby wymaga jej zgody.

2. Każda skarga skierowana do Dyrektora ŚDS w Zagórzanach, lub osoby zastępującej Dyrektora powinna zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres. **UWAGA!** W przypadku braku tych danych skarga lub wniosek pozostawione zostaną bez rozpoznania.

3. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Środowiskowego Domu Samopomocy w Zagórzanach, w tym także zgłoszone ustnie do protokołu, wniesione pocztą lub pocztą elektroniczną, przed podjęciem ich załatwienia, wpisywane są do Rejestru Skarg i Wniosków, który prowadzony jest przez Środowiskowy Dom Samopomocy w Zagórzanach.

## II. Formy wnoszenia skarg i wniosków

Skargę lub wniosek można złożyć:

- 1) przesyłając korespondencję na adres:
  - Środowiskowy Dom Samopomocy, Zagórzany 109, 32-420 Gdów;
- 2) złożyć ustnie do protokołu w siedzibie ŚDS:
  - Środowiskowy Dom Samopomocy, Zagórzany 109, 32-420 Gdów;
- 3) wysłać drogą elektroniczną na adres: [sds@sdszagorzany.pl](mailto:sds@sdszagorzany.pl);

## III. Opłata za wniesienie skargi i wniosku

Wniesienie skargi lub wniosku oraz ich rozpatrzenie nie podlega żadnej opłacie.

## IV. Termin załatwienia skargi i wniosku

Organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, do miesiąca gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające, do dwóch miesięcy jeżeli sprawa jest szczególnie skomplikowana .

O każdym przypadku niezakończonym skargi w terminie ŚDS zawiadamia skarżącego, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.

W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie ŚDS zawiadamia w tym terminie wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.

Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku niezakończonym wniosku w terminie miesiąca albo wskazanym w zawiadomieniu.

Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

Jeżeli organ, który otrzymał wniosek, nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, obowiązany jest w ciągu siedmiu dni przekazać go właściwemu organowi. O przekazaniu wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.

#### **V. Tryb odwoławczy**

Postępowanie skargowe ma charakter uproszczonego postępowania administracyjnego, którego celem jest naprawienie pewnych błędów i zaniedbań, a nie wydawanie określonych procedurami rozstrzygnięć spraw w toku instancji administracyjnej. Postępowanie w sprawie skargi lub wniosku jest postępowaniem jednoinstancyjnym. Nie służą w tym postępowaniu żadne środki odwoławcze.

W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – ŚDS może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadomienia skarżącego.

Skarżący niezadowolony ze sposobu załatwienia skargi może wnieść skargę do organu sprawującego bezpośredni nadzór na ŚDS. Spowoduje to wszczęcie odrębnego postępowania skargowego.

Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi.

Skargi dotyczące Dyrektora należy kierować do Wójta Gminy Gdów.

Skargi dotyczące zadań lub działalności ŚDS rozpatruje Wójt lub Wojewoda.