Regulamin składania skarg, zażaleń i wniosków przez uczestników ŚDS oraz ich rozpatrywanie

Każdy uczestnik Domu ma prawo do wyrażania opinii na tematy warunków pobytu, opieki, działalności terapeutyczno-zajęciowej oraz składania w tym względzie skarg, zażaleń i wniosków.

Zasady składania skarg:

1. Zażalenia i skargi mogą być składane w formie ustnej (osobiście i telefonicznie pod numerem 502793265) lub pisemnej. Skargę można przysłać pocztą tradycyjną na adres Fundacja im. Brata Alberta Środowiskowy Dom Samopomocy „Pod bocianim gniazdem" w Cerekwi, Cerekiew 48,32 -711 Bogucice lub pocztą elektroniczną na adres sds.cerekiew@albert.krakow.pl.
2. Zażalenia, skargi i wnioski może składać uczestnik osobiście, jego opiekun prawny, a w imieniu grupy uczestników jeden wybrany do reprezentacji grupy uczestnik.
3. Zażalenia, skargi i wnioski należy kierować bezpośrednio do Kierownika Domu lub wpisywać do książki skarg i wniosków znajdującej się w pokoju psychologa.
4. Książka skarg i wniosków ma być udostępniona przez personel na wyraźne jego życzenie.
5. Treść zażalenia skargę lub wniosek na życzenie uczestnika, jeśli ten ma trudność w sprawnym pisaniu może wpisać do książki osoba wybrane przez niego z personelu, podpisując własnoręcznie treść obok podpisu uczestnika. Tej formy nie należy nadużywać.
6. Książka skarg i wniosków należy udostępnić także na życzenie opiekunowi prawnemu uczestnika który ma prawo wystąpić w jego imieniu.

Zasady rozpatrywania skarg:

1. Każda skarga, zażalenie lub wniosek dotyczący zadań i działalności ośrodka oraz jego pracowników rozpatrywany jest w ciągu 14 dni od daty wpłynięcia przez Kierownika ŚDS.
2. Odpowiedzi osobie zainteresowanej udziela Kierownik ŚDS lub osoba przez niego upoważniona.
3. Jeśli wpłynęła skarga ustna odpowiedzi udziela się ustnie, robiąc z tego protokół wg załączonego wzoru, który dołączany jest do akt osobowych uczestnika.
4. Jeśli wpłynęła skarga pisemna w formie podania, zażalenia lub dokonany został zapis w książce skarg zażaleń i wniosków – odpowiedzi zawsze udziela się w formie pisemnej, skierowanej do osoby składającej skargę.
5. Odpowiedzi w formie pisemnej udziela się w 2 egzemplarzach, jeden – dla zainteresowanego, drugi do akt osobowych uczestnika, którego dotyczy (nawet, jeśli skargę składa opiekun prawny).
6. Jeśli problem dotyczy grupy uczestników wyjaśnień udziela się na zebraniu. O terminie i godzinie zebrania należy poinformować na trzy dni wcześniej w sposób przyjęty w placówce (na tablicy ogłoszeń). Z zebrania należy sporządzić protokół.
7. Skargi i wnioski dotyczące zadań lub działalności Kierownika ŚDS rozpatruje i odpowiada Zarząd Krajowy Fundacji im. Brata Alberta.

Postanowienia końcowe:

1. Skargi anonimowe są nierozpatrywane.
2. Uczestnicy Domu i ich opiekunowie prawni w wypadku niezadowalającej odpowiedzi lub jej nieotrzymania w terminie mają prawo do ponownego składania skarg do Kierownika.
3. Kierownik w sprawie skarg i wniosków przyjmuję we wtorki od godziny 7.00 do 10.00 oraz w czwartki od godziny 13.00 do 15.00.

……..

nazwa i adres organu przyjmującego skargę

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi – wniosku wniesionych ustnie *)

W dniu ……20……..r. w …….....

…….....

(nazwa organu)

Pan (ni) ……..

zamieszkały (a) w ……. ul. ……. Nr ……...

wnosi ustnie do protokołu następujące podanie – skargę – wniosek *)

……...……...……

……...…..……

……...……...……

……...……...……

……...……...……...……

……...……...……

wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1) **…….....**

2) **…….....**

3) **…….....**

Uwagi: …….....

…….

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

……..

(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

.....

(podpis wnoszącego – osoby przez niego upoważnionej)

*) niepotrzebne skreślić