Załącznik Nr 3

Do Regulaminu Organizacyjnego ŚDS Nr 2

PROCEDURA

zgłaszania skarg i wniosków

w Środowiskowym Domu Samopomocy Nr 2 Dla Osób z Zaburzeniami Psychicznymi w Stalowej Woli

1. Każdy pracownik i każdy uczestnik oraz jego opiekun prawny/faktyczny, ma prawo wpływu na codzienne funkcjonowanie ŚDS Nr 2 poprzez zgłaszanie swoich wniosków oraz do reagowania na spostrzeżone nieprawidłowości w funkcjonowaniu ŚDS Nr 2, poprzez zgłaszanie skarg do Dyrektora ŚDS nr 2 w Stalowej Woli.
2. Dyrektor ŚDS Nr 2 sprawuje bezpośrednią kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg. Rozpatrywanie skarg i wniosków przez Dyrektora dokonywane jest codziennie w czasie godzin urzędowania.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone zarówno ustnie jak i pisemnie. Każda skarga/wniosek złożony na piśmie wymaga odpowiedzi pisemnej.
4. W przypadku, gdy skarga dotyczy Dyrektora ŚDS Nr 2, osobą właściwą do przyjmowania jej jest Prezydent Miasta Stalowa Wola.
5. Przedmiotem skargi może być:

- niezadowolenie ze sposobu organizacji i funkcjonowania ośrodka,

- niezadowolenie z jakości świadczonych usług przez pracowników ośrodka,

- niezadowolenie wynikające z naruszenia praw, godności i samostanowienia uczestników zajęć,

- niezadowolenie z sposobu załatwienia sprawy leżącej w kompetencji dyrektora, pracownika na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

1. Dyrektor ŚDS Nr 2 czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków (bez zbędnej zwłoki) oraz udzieleniem odpowiedzi, prowadzi rejestr skarg i wniosków, udziela osobom zgłaszającym skargę lub wniosek niezbędnych informacji o toku załatwienia sprawy.
2. Każda wniesiona skarga powinna być rozpatrzona bezzwłocznie. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających lub wykonania niezbędnych uzgodnień skarga winna być wyjaśniona w terminie jednego miesiąca od daty wpłynięcia do dwóch miesięcy od wszczęcia postępowania wyjaśniającego, o ile sprawa jest szczególnie skomplikowana. W sytuacji braku możliwości załatwienia sprawy w wskazanym terminie Dyrektor ŚDS Nr 2 zawiadamia osobę, która złożyła skargę o czynnościach podjętych celem rozpatrzenia sprawy i przewidywanym terminie jej rozpatrzenia. Po wyjaśnieniu skargi Dyrektor ŚDS Nr 2 przekazuje skarżącemu pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy.
3. Skargi i wnioski anonimowe pozostają bez rozpatrzenia, o ile nie zagrażają zdrowiu, życiu i bezpieczeństwu osób przebywających w ośrodku.
4. Uczestnicy mogą zgłaszać skargi i wnioski również na społeczności lub pracownikowi zespołu wspierająco – aktywizującemu. W zależności od życzenia uczestnika, sprawa załatwiana jest albo na zebraniu społeczności lub bezpośrednio w rozmowie z pracownikiem. W sytuacji braku możliwości załatwienia sprawy (wniosku/skargi) na społeczności lub przez pracownika o sprawie powiadamiany jest Dyrektor, który stosuje wyżej wymienione procedury.