

**„Procedura rozpatrywania skarg i wniosków”
kierowanych do Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej
w Żninie**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U.z 2017 r.Poz.12).
 2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2005 r.Nr 5,poz.46)
-
1. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez Sekretariat Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Żninie, który koordynuje zadania związane z ich przyjmowaniem i ewidencjonowaniem.
 2. Skargi i wnioski dotyczące działalności placówki można składać w sekretariacie w godzinach od 7³⁰ do 15³⁰.
 3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie na adres: Poradni Psychologiczno-Pedagogiczna w Żninie, ul. Browarowa 14, 88-400 Żnin,
 - faxem na nr (52) 30-20-438;
 - pocztą elektroniczną na adres: poradnia@znin.pl;
 - ustnie do protokołu.
 4. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
Wzór protokołu określa **załącznik Nr 1 do niniejszych Procedur.**
 5. Skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia podlegają zaewidencjonowaniu w Rejestrze skarg i wniosków.
Wzór rejestru określa **załącznik Nr 2 do niniejszych Procedur.**
 6. Kwalifikacja skarg i wniosków odbywa się stosownie do zawartej w nich treści, zgodnie z przepisami postępowania administracyjnego, o ile skarga zostanie uznana za zasadną.
 7. Dyrektor Poradni rozpatruje wnoszone skargi i wnioski oraz udziela na nie odpowiedzi wnioskodawcy lub zleca sprawę do rozpatrzenia właściwemu merytorycznie pracownikowi.

8. Skargi powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, w ciągu 14 dni od dnia złożenia wniosku.
9. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
10. Dyrektor przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków **w każdy wtorek w godzinach od 10,⁰⁰ do 12,⁰⁰** po wcześniejszym uzgodnieniu z pracownikiem sekretariatu, terminu przyjęcia.
11. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na tablicy ogłoszeń w siedzibie Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Żninie.

DYREKTOR
Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej
w Żninie
mgr Barbara Szewczyk

(pieczęć i podpis dyrektora placówki)