

ZARZĄDZENIE NR 1/2022

**Dyrektora Wojewódzkiego Ośrodka Profilaktyki i Terapii Uzależnień w Łomży
z dnia 17 stycznia 2022 r.**

**W sprawie: przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wojewódzkim Ośrodku
Profilaktyki i Terapii Uzależnień w Łomży**

Na podstawie:

- § 14 ust. 5 Regulaminu Organizacyjnego Wojewódzkiego Ośrodka Profilaktyki i Terapii Uzależnień w Łomży;
- Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U z 2018r., poz. 23 z późniejszymi zmianami),
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2022r. W sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

zarządzam, co następuje:

§1.

Wprowadzam „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wojewódzkim Ośrodku Profilaktyki i Terapii Uzależnień w Łomży” stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2.

Zobowiązuje wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.

§3.

Nadzór nad wykonaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Kierownik Działu Ekonomiczno – Administracyjnego.

§4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Otrzymują:

1. Całodobowy Oddział Terapii Uzależnień-
2. Całodobowy Oddział Terapii Uzależnień z podwójną diagnozą -
2. Dzienny Oddział Terapii Uzależnień -
2. Poradnia Uzależnień i Współuzależnienia w Łomży –
3. Kierownik Poradni dla Uzależnionych od Środków Psychoaktywnych -
4. Kierownik Poradni Uzależnień w Zambrowie -
5. Poradnia Psychologiczna -
5. Ośrodki Środowiskowej Opieki Psychologicznej i Psychoterapeutycznej dla Dzieci i Młodzieży –
6. Dział Ekonomiczno- Administracyjny –
7. a/a

DYREKTOR
Wojewódzkiego Ośrodka Profilaktyki
i Terapii Uzależnień
Renata Szymańska

DYREKTOR
Wojewódzkiego Ośrodka Profilaktyki
i Terapii Uzależnień
Renata Szymańska

**REGULAMIN ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
w Wojewódzkim Ośrodku Profilaktyki i Terapii Uzależnień w Łomży**

PODSTAWA PRAWNA:

- Dział ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. Z 2016r., poz.23 z późniejszymi zmianami),
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2022r. W sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

§ 1

Postanowienia Ogólne

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w WOPiTU w Łomży.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznym interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Skarga dotyczy:
 - a) zachowania personelu medycznego tj.: lekarza, pielęgniarki, psychologa, specjalisty psychoterapii uzależnień, instruktora terapii uzależnień, pracownika obsługi itp.,
 - b) sposobu i jakości udzielenia świadczenia zdrowotnego,
 - c) odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego.
4. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
5. Regulamin określa sposób przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w sposób gwarantujący:
 - a) równe traktowanie stron,
 - b) zachowanie obiektywizmu,
 - c) przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
6. W widocznym miejscu na tablicy ogłoszeń WOPiTU w Łomży umieszcza się informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania w sprawach skarg i wniosków
7. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o osobie rozpatrującej skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika.

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor lub wyznaczona przez Dyrektora osoba po uprzednim umówieniu w dni robocze od 14.00 do 15.00
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, którego wzór określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. Skarga anonimowa – nie zawiera imienia i nazwiska oraz adresu skarżącego – pozostawia się bez rozpoznania.
4. Skarga wnoszona ustnie – obowiązuje tryb postanowienia określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.
5. Skarga wnoszona telefonicznie – załatwia się sprawę w sposób natychmiastowy lub obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.
6. Dyrektor WOPiTU może przekazać skargę do rozpatrzenia kierownikowi komórki

- organizacyjnej, której skarga dotyczy.
7. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis spraw.
 8. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący skargę lub wniosek.
 9. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje Sekretariat WOPiTU.
 10. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdzą złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
 11. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
 12. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
 13. Jeżeli skarżący nosi się z zamiarem uzyskania odszkodowania za poniesione szkody z winy Ośrodka to występuje z roszczeniem do Dyrektora WOPiTU, a następnie do ubezpieczyciela WOPiTU z roszczeniem majątkowym.
 14. WOPiTU ma obowiązek udzielić informacji poszkodowanemu odnośnie nazwy i adresu ubezpieczyciela.
 15. Jeśli skarga/wniosek złożony w WOPiTU dotyczy innego adresata niż ośrodek np. sądu lub komisji rozwiązywania problemów alkoholowych skarga/wniosek odsyłany jest do właściwej instytucji bez rozpatrzenia z powiadomieniem osoby wnoszącej skargę.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest w Sekretariacie WOPiTU
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa **załącznik nr 2** do niniejszego Regulaminu.
3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do sekretariatu, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor WOPiTU wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpoznanie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwiania skargi lub wniosku.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
3. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwiania skargi lub wniosku.
4. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu jednego miesiąca.
5. W każdym przypadku niez załatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w pkt. 4, WOPiTU jest zobowiązany powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin rozpatrzenia.
6. Na niez załatwienie skargi w terminie określonym w pkt. 4, i 5 służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Marszałka Województwa Podlaskiego.
7. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić

- do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie Dyrektorowi WOPiTU o sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżący lub wnioskodawcę
8. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku,
 9. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści: w przypadku, gdy skarga została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – WOPiTU może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadomienia skarżącego.
 10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek, a w razie konieczności podpisem radcy prawnego.
 11. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwione z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
 12. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.

§ 5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w Sekretariacie WOPiTU.
2. Sekretariat nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwiania skargi lub wniosku Sekretariat odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

§ 6

Przyjmowanie i rozpatrywanie interwencji

1. Interwencje można składać w formie ustnej bądź pisemnej.
2. W imieniu Dyrektora WOPiTU interwencje przyjmuje wyznaczony pracownik.

§ 7

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.

Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i są wprowadzone stosownym zarządzeniem Dyrektora.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 17 stycznia 2022 r.

DYREKTOR
Wojewódzkiego Zespołu Profilaktyki
i Terapii Uzależnień
Renata Szymańska

2

PROTOKÓŁ

W dniu.....20.....r., w Wojewódzkim Ośrodku Profilaktyki i
Terapii Uzależnień w Łomży

Dane zgłaszającego:

Imię,
nazwisko/nazwa*.....

.....

Adres:

.....

.....

Wnosi ustnie do protokołu następującą Skargę/Wniosek*:

[illegible]

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie o przesłuchanie następujących świadków:

1.
2.
3.

Dane przyjmującego Skargę/Wniosek*:

Imię i nazwisko

Stanowisko

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Data przyjęcia Skargi/Wniosku*:

.....
(podpis przyjmującego Skargę/Wniosek*)

.....
(Podpis osoby wnoszącej Skargę/Wniosek*)

* niepotrzebne skreślić

Załącznik 2 do REGULAMINU
ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSEK
w Wojewódzkim Ośrodku Profilaktyki
i Terapii Uzależnień w Łomży

REJESTR SKARG I WNIOSEK

Lp.	Data wpływu Skargi/Wniosku	Nazwa podmiotu przekazującego Skargę /Wniosek, data i znak pisma	Znak wewnętrzny	Data złożenia załatwienia Skargi / Wniosku	Przedmiot Skargi/Wniosku	Termin załatwienia Skargi/ Wniosku
1	2	3	4	5	6	7

