Załącznik
do Zarządzenia nr 25
Dyrektora Częstochowskiego
Centrum Świadczeń
z dnia 4.05.2017 r.

SZCZEGÓŁOWE ZASADY PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW

§ 1.

1. Przy załatwianiu skarg i wniosków w Częstochowskim Centrum Świadczeń mają zastosowanie przepisy:
   1) Kodeksu postępowania administracyjnego (Kpa),
   2) wydanego na podstawie art. 226 Kpa rozporządzenia Rady Ministrów regulującego organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków,
   3) regulaminu organizacyjnego Częstochowskiego Centrum Świadczeń,
   4) zarządzenia dyrektora Częstochowskiego Centrum Świadczeń regulującego zasady przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków,
   5) niniejszego zarządzenia.
2. Za organizację załatwiania skarg i wniosków w Częstochowskim Centrum Świadczeń, a także kontrolę terminowości załatwiania spraw odpowiada kierownik/ wyznaczony pracownik Sekcji Nadzoru i Administracji Centrum.

§ 2.

1. Kierownicy/koordynatorzy komórek organizacyjnych Częstochowskiego Centrum Świadczeń ich zastępcy oraz osoby upoważnione przez kierowników komórek organizacyjnych przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie, w godzinach pracy Centrum.
2. Pracownicy sekretariatów są zobowiązani do wskazania interesantom osób upoważnionych do przyjęcia do protokołu składanej ustnie skargi lub wniosku.
3. Skargi i wnioski składane do protokołu są przyjmowane na formularzu, stanowiącym załącznik do niniejszych zasad.

§ 3.

1. W Częstochowskim Centrum Świadczeń prowadzony jest rejestr skarg i wniosków załatwianych przez dyrektora . Rejestr taki jest prowadzony przez wyznaczonego pracownika sekretariatu.
2. Za niezwłoczne zgłaszanie skarg i wniosków w celu ich rejestracji w rejestrze skarg i wniosków, w odniesieniu do pism o takim charakterze, kierowanych bezpośrednio do jednostek organizacyjnych Częstochowskiego Centrum Świadczeń, odpowiadają kierownicy tych jednostek.
3. W sytuacji, gdy sprawy wnoszone w ramach przyjęć interesantów przez dyrektora Częstochowskiego Centrum Świadczeń noszą znamiona skarg lub wniosków w rozumieniu przepisów Kpa, są one rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków przez wyznaczonego pracownika sekretariatu.
4. Nie podlegają rozpatrzeniu w trybie skargowym skargi, o których mowa w art. 233-235 Kpa. Skargi te są załatwiane przez jednostki organizacyjne Częstochowskiego Centrum Świadczeń prowadzące postępowania administracyjne, a odniesienie się do zarzutów następuje w treści aktu kończącego postępowanie.
5. Skargi i wnioski kierowane niezgodnie z właściwością nie podlegają rejestracji w rejestrach, o których mowa w ust. 1. Są one rejestrowane przez wyznaczonego pracownika sekretariatu , a następnie przekazywane do załatwienia właściwym organom.

§ 4.

1. Kierownicy jednostek organizacyjnych Częstochowskiego Centrum Świadczeń są zobowiązani do prowadzenia rejestrów skarg i wniosków w kierowanych przez siebie jednostkach.
2. Nadzór nad załatwianiem skarg i wniosków w jednostkach organizacyjnych Częstochowskiego Centrum Świadczeń, w tym prowadzenie kontroli prawidłowości przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, sprawują kierownicy jednostek organizacyjnych Częstochowskiego Centrum Świadczeń w ramach nadzoru określonego w regulaminie organizacyjnym centrum. Kontrole powinny być przeprowadzane w częstotliwości określonej w art. 259 § 1 Kpa.

§ 5.

1. W przypadku skarg:
   1) dotyczących działania pracowników i zastępców kierowników jednostek organizacyjnych Częstochowskiego Centrum Świadczeń , dopuszcza się ich rozpatrzenie przez kierownika danej jednostki organizacyjnej, przy czym w przypadku, gdy skarga dotyczy więcej niż jednej jednostki organizacyjnej centrum, Dyrektor może wskazać jednostkę właściwą do rozpatrzenia skargi;
   2) dotyczących działania jednostek organizacyjnych Częstochowskiego Centrum Świadczeń, kierowanych do Dyrektora Centrum, skargi rozpatrują jednostki organizacyjne centrum w ramach nadzoru sprawowanego zgodnie z regulaminem organizacyjnym centrum, z zastrzeżeniem pkt 1;
   3) dotyczących działania kierowników jednostek organizacyjnych centrum, skargi rozpatruje Dyrektor Centrum
2. W celu właściwego rozpatrzenia skargi, jednostki o których mowa w ust. 1 przeprowadzają postępowania skargowe.
3. Postępowanie skargowe kończy przygotowanie zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi.
4. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg podpisuje dyrektor Częstochowskiego Centrum Świadczeń.

§ 6.

1. W przypadku uznania skargi za uzasadnioną, kierownicy jednostek organizacyjnych są zobowiązani do podejmowania czynności zmierzających do likwidacji źródeł powstawania skarg oraz dokonywania analiz efektywności działań w tym zakresie.