

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

1. Skargi i wnioski są kierowane do Dyrektora SJO i przez niego rozpatrywane, względnie przez osobę upoważnioną przez Dyrektora.
2. Dyrektor SJO przyjmuje skargi i wnioski osobiście w godzinach konsultacji, mailowo lub przez [formularz zgłaszania skargi i wniosków](#).
3. W przypadku skargi ustnej sporządzany jest protokół, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Skargi są rejestrowane w rejestrze prowadzonym przez Dyrektora SJO. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 2 do procedury.
5. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy), tzw. anonimy, jednak po dokonaniu rejestracji pozostawia się je bez rozpoznania.
6. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Dyrektor SJO wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
7. Skarga / wniosek rozpatrywany jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 7 dni kalendarzowych.
8. Po rozpatrzeniu skargi Dyrektor sporządza notatkę służbową o trybie i wynikach załatwienia skargi / wniosku.
9. Dyrektor informuje wnoszącego skargę / wniosek o wyniku jego rozpatrzenia.
10. Dokumentacja skarg i wniosków przechowywana jest u Dyrektora SJO.

### **Załączniki:**

- 1) Protokół przyjęcia skargi ustnej
- 2) Wzór rejestru skarg i wniosków