

**Procedura
przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków Mieszkańców
Domu Pomocy Społecznej w Machowinie**

1. Dyrektor Domu przyjmuje Mieszkańców od poniedziałku do piątku w godzinach 8-15 (informacja umieszczona do wiadomości Mieszkańców na ogólnodostępnych tablicach znajdujących się w poszczególnych oddziałach Domu).
2. Prawo do składania skarg i wniosków posiada każdy Mieszkaniec Domu, który może tego dokonać ustnie lub w formie pisemnej. Skarga lub wniosek złożone w formie ustnej są protokołowane zgodnie z załącznikiem nr 1.
3. Przedmiotem składanej skargi lub wniosku mogą być:
 - a. sprawy codzienne Mieszkańców,
 - b. organizacja i funkcjonowanie Domu,
 - c. uwagi dotyczące bieżących problemów oraz potrzeb Mieszkańców.
4. Osobami zobowiązanymi do przyjmowania skarg i wniosków od Mieszkańców Domu są:
 - a. dyrektor Domu, który przyjmuje od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 -15.00,
 - b. kierownicy działów - od poniedziałku do piątku w godzinach pracy,
 - c. pracownicy socjalni - od poniedziałku do piątku w godzinach pracy,
 - d. pielęgniarka dyżurna - w soboty, niedziele i święta.
5. Wszystkie zgłoszone przez Mieszkańców Domu skargi i wnioski oraz sposób ich rozpatrywania odnotowuje się w „Rejestrze skarg i wniosków”, znajdującym się u pracowników socjalnych. W „Rejestrze skarg i wniosków” określa się datę wniesienia skargi/wniosku, imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę/wniosek, opis sytuacji oraz sposób rozpatrzenia skargi/wniosku. Kierujący komórkami organizacyjnymi Domu ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe rozpatrzenie skargi lub wniosku.

Załącznik nr 1 do procedury przyjmowania,
ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków
Mieszkańców Domu Pomocy Społecznej w Machowinie

Protokół przyjęcia skargi/ wniosku* wniesionej/ wniesionego* ustnie

w dniu r.

Pan/Pani wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek
o następującej treści:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Osoba wnosząca dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Protokół został osobie wnoszącej odczytany.

Protokół sporządził:

Protokół podpisał: