

## **Procedura rozpatrywania skarg i odwołań kierowanych do Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Pucku**

1. Skargi i wnioski w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Pucku przyjmowane i załatwiane są w oparciu o następujące przepisy prawne:  
*Dział VIII Skargi i wnioski ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.),  
Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).*
2. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków odbywa się w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Pucku ul. Kolejowa 7 każdego dnia w godzinach pracy tj. od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup>.
3. Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Pucku z dnia 1 września 2010 r. (Rozdział VIII, § 31, ust. 1) dyrektor Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Pucku przyjmuje interesantów w każdy wtorek w godzinach od 15<sup>45</sup> do 16<sup>45</sup> oraz w każdą środę w godzinach od 9<sup>00</sup> do 10<sup>00</sup> (ul. Kolejowa 7 w Pucku), jak również w innych umówionych terminach, uzgodnionych z zainteresowanymi.
4. Skargi lub wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
5. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez Sekretariat Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Pucku.
6. Kwalifikacja skarg i wniosków odbywa się stosownie do zawartej w nich treści, zgodnie z przepisami kodeksu postępowania administracyjnego.
7. Po zarejestrowaniu skargi dyrektor Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej zleca sprawę do rozpatrzenia właściwemu merytorycznie pracownikowi placówki.
8. Obowiązkiem pracownika jest wyjaśnienie niezawinionych przyczyn stanowiących przedmiot skargi. W przypadku dalszych roszczeń klienta skarga rozpatrywana jest przez dyrektora Poradni, po uprzednim zapoznaniu się z dokumentacją sprawy i stanowiskiem zainteresowanych osób.
9. Skarga powinna zostać załatwiona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
10. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego można pozostawić bez rozpoznania.

**DYREKTOR**  
Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej  
w Pucku  
  
mgr Volanta Kamińska