



Polityka składania i rozpatrywania skarg i wniosków

Niniejszy dokument – Polityka składania i rozpatrywania skarg i wniosków - stanowi zbiór zasad, reguł i przepisów obowiązujących w Fundacji Centaurus – Międzynarodowej Organizacji na rzecz Zwierząt i Ekologii z siedzibą we Wrocławiu, ul. Wałbrzyska nr 6-8, 52-314 Wrocław, wpisana do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej prowadzonego w Krajowym Rejestrze Sądowym przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000257551, Regon 020319750, NIP 8982093147

wprowadzony został **uchwałą Zarządu Fundacji Centaurus z dnia 16 października 2021 r. – Polityka składania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**Procedura składania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Fundacji Centaurus z siedzibą we Wrocławiu**

ZASADY OGÓLNE:

1. Skargi i wnioski należy składać do Dyrektora Biura.
2. Prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora Biura przysługuje: pracownikom, wolontariuszom, darczyńcom – zwanych dalej osobami zainteresowanymi.
3. Osoby zainteresowane mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania Fundacji.
4. Skargi i wnioski można składać we własnym interesie, w interesie innych osób, lub w interesie społecznym.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub e-mailowo.
6. Przedmiotem skargi może być;
 - 1) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników,
 - 2) naruszenie praw i zasad współżycia społecznego,
 - 3) naruszenie strefy bezpieczeństwa prawnego,
 - 4) przewlekłe załatwianie spraw,
 - 5) inne zagadnienie.
7. Dyrektor Biura rozpatruje skargi w ramach swoich właściwości.
8. Dyrektor Biura:
 - 1) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzieleniem odpowiedzi,
 - 2) udziela zgłaszającym się w sprawie skarg niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy.
9. Skarga powinna być rozpatrzona bez zwłoki a jeśli konieczne są uzgodnienia lub przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, powinna być załatwiona w terminie:
 - 1) jednego miesiąca od daty wpłynięcia,
 - 2) lub dwóch miesięcy od wszczęcia postępowania wyjaśniającego, jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana.
10. W razie niemożliwości załatwienia sprawy w powyższym terminie Dyrektor Biura ma obowiązek zawiadomić skarżącego o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia spraw oraz o przewidywanym terminie jej rozpatrzenia – wzór załącznik nr 3
11. Po wyjaśnieniu skargi Dyrektor przekazuje skarżącemu pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi – wzór załącznik nr 2.
12. Kopia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi przekazywana jest do Dyrektora Generalnego.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg sprawuje Dyrektor Biura

Załączniki do procedury:

Załącznik nr 1 – notatka przyjęcia skargi lub wniosku

Załącznik nr 2 – zawiadomienie o sposobie załatwiania skargi

Załącznik nr 3 – zawiadomienie o niemożności załatwienia skargi w terminie

Załącznik nr 1

NOTATKA Z PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU

1. IMIĘ I NAZWISKO SKŁADAJĄCEGO SKARGĘ

.....

2. OKREŚLENIE SPRAWY

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

3. PODPIS SKŁADAJĄCEGO SKARGĘ

.....

Warszawa, dn.

4. IMIĘ I NAZWISKO ORAZ STANOWISKO PRZYJMUJĄCEGO SKARGĘ

.....

Załącznik nr 2

ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SKARGI

Pan/ i

.....
.....

5

Dyrektor Biura Fundacji Centaurus – Międzynarodowej Organizacji na rzecz Zwierząt i Ekologii z siedzibą we Wrocławiu zawiadamia że skarga z dnia

.....

A. JEST UZASADNIONA

Skarga została rozpatrzona w następujący sposób:

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

B. JEST NIEUZASADNIONA Z NASTĘPUJĄCYCH PRZYCZYŃ

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

Do wiadomości

.....
.....

Podpis i imienna pieczęć dyrektora

Załącznik nr 3

ZAWIADOMIENIE O NIEMOŻNOŚCI ZAŁATWIENIA SKARGI W TERMINIE

Pan/i.....
.....

Dyrektor Biura Fundacji Centaurus – Międzynarodowej Organizacji na rzecz Zwierząt i Ekologii z siedzibą we Wrocławiu, zawiadamia na podstawie ust. 10 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg, że wniosek z dnia..... w

6

sprawie

.....

nie może być załatwiony w terminie miesięcznym
ponieważ:

.....

.....

.....

.....

W celu rozpatrzenia tego wniosku zostały podjęte następujące czynności:

.....

.....

.....

.....

Przewidziany termin załatwienia wniosku:

.....

O sposobie załatwienia wniosku w tym terminie zostanie pan/i zawiadomiony/a odrębnym
pismem.

Do wiadomości

.....

.....

Podpis i imienna pieczęć dyrektora