

**PROCEDURA**  
**DOTYCZĄCA ROZPATRYWANIA SKARG MIESZKAŃCÓW**  
**DOMU SPOKOJNEJ STAROŚCI W CIESZYNIE**

1. Mieszkańcom przysługuje prawo składania wniosków, skarg i zażaleń we wszystkich sprawach dotyczących pobytu w Domu.
2. Przedmiotem skargi lub wniosku mogą być w szczególności:
  - sprawy codzienne Mieszkańców,
  - organizacja zajęć w Domu,
  - propozycja zmian, innowacji,
  - uwagi dotyczące drobnych, bieżących problemów i potrzeb,
  - uwagi i zastrzeżenia związane z pracą pracowników Domu.
3. Wnioski, skargi i zażalenia Mieszkańcy mogą zgłaszać na zebraniach Rady Mieszkańców:
  - osobiście,
  - poprzez swoich przedstawicieli – członków Rady Mieszkańców,
  - za pośrednictwem pracowników pierwszego kontaktu.
4. Wnioski, skargi i zażalenia Mieszkańcy mogą zgłaszać dyrektorowi Domu:
  - osobiście,
  - poprzez swoich przedstawicieli – członków Rady Mieszkańców,
  - za pośrednictwem pracowników pierwszego kontaktu,
  - za pośrednictwem opiekuna prawnego.
5. W sprawach skarg i wniosków dyrektor przyjmuje strony w wyznaczonym terminie. Informacja o terminach przyjmowania stron przez dyrektora wywieszona jest na drzwiach wejściowych do działu administracji.
6. Wszelkie skargi mogą być zgłaszane ustnie, bądź pisemnie.
7. Wszystkie wnioski, skargi i zażalenia Mieszkańców odnotowywane są w Zeszycie Skarg i Wniosków, który znajduje się w miejscu ogólnodostępnym – portiernia DSS.
8. Zeszyt zawiera datę, imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę lub wniosek oraz treść zgłaszanego problemu.
9. Problemy rozwiązywane są na bieżąco.
10. Mieszkańcom przysługuje prawo złożenia skargi na dyrektora Domu do Burmistrza Miasta Cieszyna:
  - osobiście,
  - poprzez swoich przedstawicieli – członków Rady Mieszkańców,
  - za pośrednictwem pracowników pierwszego kontaktu,
  - za pośrednictwem opiekuna prawnego.

**DYREKTOR**  
  
mgr Kazimiera Kawulok