

Procedura Rozpatrywania Skarg i Wniosków Ogólnopolskie Stowarzyszenie Kotów i Psów Rasowych "Dobra Łapa"

I. Postanowienia Ogólne

1. Niniejsza procedura określa zasady i tryb rozpatrywania skarg oraz wniosków wpływających do Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Kotów i Psów Rasowych "Dobra Łapa" (dalej: "Stowarzyszenie").
2. Celem procedury jest zapewnienie transparentności, obiektywności i terminowości w rozpatrywaniu wszelkich zgłoszeń, a także budowanie zaufania wśród członków i interesariuszy Stowarzyszenia.
3. Procedura ma zastosowanie do skarg i wniosków dotyczących działalności Stowarzyszenia, jego członków oraz przestrzegania obowiązujących regulaminów, w szczególności Regulaminu Standardów Etycznej Hodowli.

II. Podmioty Uprawnione do Składania Skarg/Wniosków

Prawo do składania skarg i wniosków przysługuje:

- a) Członkom Stowarzyszenia.
- b) Osobom fizycznym, prawnym oraz jednostkom organizacyjnym nieposiadającym osobowości prawnej, których interes prawny lub faktyczny został naruszony w związku z działalnością Stowarzyszenia lub jego członków.
- c) Organom kontrolnym i nadzorczym, w zakresie ich kompetencji.

III. Forma i Wymogi Formalne Skargi/Wniosku

1. Skargi i wnioski powinny być składane w formie pisemnej (listownie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej) na adres siedziby Stowarzyszenia lub adres e-mail wskazany do kontaktu.
2. Skarga/wniosek powinna zawierać co najmniej:
 - a) Dane identyfikacyjne składającego (imię, nazwisko/nazwa, adres zamieszkania/siedziby, adres e-mail, numer telefonu). W przypadku braku tych danych, skarga/wniosek może pozostać bez rozpatrzenia.
 - b) Dokładny opis przedmiotu skargi/wniosku, w tym wskazanie osoby/podmiotu, którego dotyczy.
 - c) Uzasadnienie skargi/wniosku, z podaniem faktów i okoliczności.
 - d) Wszelkie dostępne dowody (np. dokumenty, zdjęcia, nagrania), które mogą wesprzeć zgłoszenie.
 - e) Oczekiwania składającego co do rozstrzygnięcia skargi/wniosku.
 - f) Datę sporządzenia i podpis składającego (w przypadku formy pisemnej tradycyjnej).
3. Skargi i wnioski anonimowe mogą nie być rozpatrywane.

IV. Tryb Rozpatrywania Skarg

1. Przyjęcie i Rejestracja:
 - a) Każda skarga, po jej otrzymaniu, jest niezwłocznie rejestrowana w Rejestrze Skarg i Wniosków Stowarzyszenia, z nadaniem unikalnego numeru referencyjnego.
 - b) Składający jest informowany o przyjęciu skargi do rozpatrzenia w terminie 14 dni roboczych od daty jej otrzymania.

2. Wstępna Ocena:

- a) Sekretariat Stowarzyszenia dokonuje wstępnej oceny formalnej skargi. W przypadku braków formalnych, składający jest wzywany do ich uzupełnienia w wyznaczonym terminie (nie krótszym niż 7 dni). Nieuzupełnienie braków może skutkować pozostawieniem skargi bez rozpatrzenia.
- b) Skargi, które są oczywiście bezzasadne lub powtarzają kwestie już rozstrzygnięte, mogą zostać odrzucone na tym etapie, z pisemnym uzasadnieniem.

3. Postępowanie Wyjaśniające:

- a) Zarząd Stowarzyszenia przeprowadza postępowanie wyjaśniające.
- b) W ramach postępowania mogą być zbierane dodatkowe informacje, dowody, a także żądane pisemne wyjaśnienia od stron konfliktu lub innych osób/podmiotów związanych ze sprawą.
- c) Tożsamość osoby składającej skargę pozostaje anonimowa wobec osoby/podmiotu, którego skarga dotyczy, chyba że osoba składająca skargę wyrazi pisemną zgodę na ujawnienie swoich danych.
- d) Stronom postępowania zapewnia się prawo do przedstawienia swojego stanowiska i dowodów.

4. Rozstrzygnięcie:

- a) Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego, Zarząd Stowarzyszenia lub uprawniony organ podejmuje decyzję w sprawie skargi.
- b) Decyzja powinna być merytoryczna, oparta na zgromadzonych dowodach i zgodna z obowiązującymi regulaminami oraz przepisami prawa.
- c) Możliwe rozstrzygnięcia obejmują m.in.: uznanie skargi za zasadną (w całości lub części), uznanie za bezzasadną, odrzucenie.

5. Powiadomienie:

- a) Składający skargę oraz osoby/podmioty, których skarga dotyczy, są informowani o podjętej decyzji na piśmie, wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w punkcie V.

V. Terminy Rozpatrywania

1. Skargi rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie dłużej niż w terminie 30 dni roboczych od daty ich prawidłowego złożenia.

2. W przypadku spraw szczególnie skomplikowanych, termin ten może zostać przedłużony, o czym składający zostanie poinformowany na piśmie, z podaniem przyczyny przedłużenia i nowego terminu rozpatrzenia.

VI. Tryb Rozpatrywania Wniosków

1. Wnioski dotyczące propozycji zmian w regulaminach, inicjatyw, usprawnień w funkcjonowaniu Stowarzyszenia lub innych kwestii merytorycznych, są przyjmowane i rejestrowane w sposób analogiczny do skarg.

2. Wnioski są przekazywane do rozpatrzenia przez Zarząd Stowarzyszenia lub odpowiednie komisje/sekcje merytoryczne.

3. Rozpatrzenie wniosku polega na analizie jego zasadności, możliwości realizacji oraz wpływu na działalność Stowarzyszenia.

4. Składający wniosek jest informowany o sposobie jego rozpatrzenia (np. przyjęciu do realizacji, odrzuceniu z uzasadnieniem) w terminie do 60 dni roboczych od daty jego złożenia.

VII. Postanowienia Końcowe

1. Wszelkie dane osobowe przetwarzane w ramach procedury rozpatrywania skarg i wniosków są chronione zgodnie z Polityką Prywatności Stowarzyszenia i przepisami RODO.
2. Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem jej uchwalenia przez Zarząd Stowarzyszenia.

Łapy, dnia 30.07.2025 r

Prezes Zarządu Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Kotów i Psów Rasowych "Dobra Łapa"

