

Zarządzenie Nr 10/2022
Dyrektora Żłobka Miejskiego w Ostrołęce
z dnia 10 października 2022r.
w sprawie wprowadzenia regulaminu przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w Żłobku Miejskim w Ostrołęce

Na podstawie:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 235).

2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz.46).

zarządzam co następuje:

§1.

Wprowadzam Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Żłobku Miejskim w Ostrołęce, który stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2.

Zarządzenie podaje się do wiadomości poprzez zamieszczenie regulaminu na stronie żłobka.

§3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Żłobku Miejskim w Ostrołęce

Podstawa prawna:

3. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 235).

4. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz.46).

Rozdział I Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

1. dyrektora żłobka - codziennie w godzinach pracy sekretariatu;
- 1) opiekunki –po wcześniejszym umówieniu się z wychowawcą

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
 - 2) telefonicznie;
 - 3) pocztą elektroniczną;
 - 4) ustnie;
2. Skargi mogą być składane indywidualnie lub zbiorowo. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej procedury.
3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi żłobka.
4. W żłobku prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał.2*. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie żłobka. Posiada on następujące rubryki:
- 1) liczba porządkowa;
 - 2) data złożenia skargi/wniosku;
 - 3) informacja dotycząca tematyki skargi/wniosku;
 - 4) informacja o sposobie załatwienia sprawy;
 - 5) termin załatwienia skargi/wniosku;
 - 6) nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
 - 7) uwagi.

5. Skargi składane do dyrekcji szkoły są ewidencjonowane także w „Zeszycie spotkań z rodzicami”. Skargi zbiorowe muszą być przegłosowane i podpisane przynajmniej przez połowę rodziców uczniów zapisanych w danej grupie.
6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości żłobka.
8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor żłobka.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, w tym żłobek, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, kopię zostawić w dokumentacji żłobka.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

Rozdział III **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

§ 3

1. Dyrektor żłobka każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi/wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.

2. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

- 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
- 2) analiza treści skargi/wniosku;
- 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
- 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
- 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
- 6) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.;
- 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
- 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
- 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek;
- 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru funkcjonowania żłobka, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

§ 4

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – *zał. 3.*;
- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
- 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
- 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

2. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
- 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosek zawartych w skardze/wniosku,
- 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie żłobka.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

- 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
- 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
- 3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

3. Do siedmiu dni należy:

- 1) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu sprawę ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
- 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości;
- 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów, w tym żłobka;
- 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
- 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
- 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki:

- 1) *protokół przyjęcia skargi ustnej,*
- 2) *wzór rejestru skarg i wniosków,*
- 3) *notatka służbowa,*

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

DniaPan/Pani.....

zam.

tel.

złożył(a) skargę dotyczącą

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....
.....

Ostrołęka, dnia

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

l.p	Data złożenia skargi/ wniosku	Krótką treść (czego dotyczy)	Sposób załatwienia	Termin załatwienia	Osoba odpowiedzialna za załatwienie	Uwagi
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						

NOTATKA SŁUŻBOWA NR/20..... /20.....

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr z dnia

złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.
2.
3.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.
3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

.....
.....

Ostrołęka, dnia

.....

(podpis, stanowisko służbowe)