

Załącznik do zarządzenia nr 10/2025 Dyrektora Żłobka Gminnego w Janowcu Wielkopolskim

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Podstawy prawne:

- *Dział VIII „Skargi i wnioski” ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. — Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572)*
- *Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46)*

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Rodzice wychowanków Żłobka Gminnego w Janowcu Wielkopolskim i inne podmioty, w tym redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne, mogą składać skargi i wnioski dotyczące realizacji statutowych zadań żłobka.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez organy albo pracowników żłobka lub naruszenie interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy żłobka, ochrony dzieci, pracowników i mienia, lepszego zaspokajania potrzeb dzieci i rodziców w ramach działalności żłobka.
4. O tym czy zgłoszenie jest skargą czy wnioskiem nie decyduje forma zgłoszenia, ale jej treść.
5. Skargi i wnioski dotyczące pracy żłobka przyjmuje dyrektor Żłobka Gminnego w Janowcu Wielkopolskim w dniach : poniedziałek w godzinach 7:00-8:00 i czwartek od 16:00-16:30.
6. W żłobku skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie;
 - 2) pocztą elektroniczną na adres: zlobek@um-janowiecwlkp.pl ;
 - 3) ustnie do protokołu.
7. Skarga lub wniosek ustne są rejestrowane w formie protokołu - wzór – załącznik nr 1.
8. Pracownik, który otrzymał pisemną skargę lub wniosek jest obowiązany niezwłocznie przekazać dyrektorowi.
9. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków - wzór – załącznik nr 2.

§ 2. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków

1. Kwalifikowanie spraw jako skarga lub wniosek dokonuje dyrektor żłobka.
2. Jeżeli z treści pisma nie można wywnioskować czy jest to skarga czy wniosek dyrektor wzywa osobę lub instytucję do wyjaśnienia lub uzupełniania w terminie 7 dni z pouczeniem, że w przypadku braku takiego wyjaśnienia lub uzupełnienia, sprawa nie będzie rozpatrywana.
3. Skargi i wnioski, które nie są w kompetencjach dyrektora żłobka będą rejestrowane i zwracane do wnoszącego ze wskazaniem podmiotu właściwego do rozpatrzenia.
4. Dyrektor może przekazać skargę do załatwienia organowi prowadzącemu żłobek, o ile skarga nie zawiera zarzutów dotyczących bezpośredniej działalności żłobek.
5. Skargi i wnioski bez imienia, nazwiska i adresu są traktowane jako anonimowe pozostaną bez rozpatrzenia.
6. Skargi i wnioski anonimowe mogą być wykorzystane w procesie nadzoru, nad pracą żłobka.

§ 3. Organizacja rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor żłobka.
2. W proces rozpatrywania skargi lub wniosku mogą być włączeni inni pracownicy żłobka, o ile skarga nie dotyczy ich działalności.
3. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, dyrektor żłobka zbiera niezbędne materiały.
4. Z wyjaśnienia skargi lub rozpatrzenia wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi, wniosku lub sporządzony i podpisany przez dyrektora i wnoszącego protokół;
 - 2) materiały pomocnicze wytworzone w procesie załatwiania sprawy np. notatka służbowa z rozmowy z pracownikiem żłobka lub arkusz analizy dokumentów;
 - 3) notatka służbowa dotycząca sposobu załatwienia sprawy – wzór – załącznik nr 3;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego podmiotu informująca o sposobie załatwienia skargi lub wniosku
 - 5) Inne dokumenty, jeśli wymagał tego sposób załatwienia sprawy.
5. Jeśli podmiotem wnoszącym skargę lub wniosek jest redakcja prasowa, radiowa lub telewizyjna, dyrektor żłobka zawiadamia odpowiednią redakcję o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego dyrektorowi przez tę redakcję materiału

prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych działaniach.

6. Dokumentację skarg i wniosków przechowuje dyrektor żłobka.

§ 4. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę lub wniosek rozpatruje się najpóźniej w ciągu:
 - 1) 14 dni, jeżeli skargę lub wniosek wnosi poseł na sejm, senator lub radny;
 - 2) 1 miesiąca, jeżeli wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
 - 3) 2 miesięcy, jeżeli sprawa jest skomplikowana.
3. Dyrektor żłobka może wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.

§ 5. Postanowienia końcowe

1. Procedurę podaje się do wiadomości pracownikom żłobka poprzez zarządzenie dyrektora i załączony tekst procedury.
2. Rodziców i inne podmioty informuje się o terminach i trybie wnoszenia i rozpatrywania skarg i wniosków poprzez ogłoszenie na tablicy informacyjnej dla rodziców oraz stronę internetową żłobka.
3. Procedura obowiązuje od dnia 4 sierpnia 2025r.

.....
Podpis dyrektora

Załączniki:

- 1) Protokół przyjęcia skargi ustnej
- 2) Rejestr skarg i wniosków
- 3) Notatka służbowa dotycząca sposobu załatwienia sprawy

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU ZŁOŻONYCH USTNIE

1. Data i godzina złożenia wniosku lub skargi
2. Imię i nazwisko osoby przyjmującej wniosek lub skargę i stanowisko
.....
3. Charakter zgłoszenia (wniosek czy skarga)
4. Krótki opis wniosku lub skargi
.....
.....
.....
.....
5. Uzasadnienie, argumenty
.....
.....
.....
.....
.....
6. Załączone do skargi, wniosku dokumenty
.....
.....
.....

.....
Miejscowość i data

.....
podpis wnoszącego skargę, wniosek

.....
podpis przyjmującego

REJESTR SKARG I WNIOSEKÓW

[illegible]

NOTATKA SŁUŻBOWA DOTYCZĄCA SPOSOBU ZAŁATWIENIA SPRAWY

1. Data wpływu skargi lub wniosku
2. Rodzaj zgłoszenia – skarga/wniosek¹
3. Osoba/instytucja wnosząca skargę lub wniosek i adres
.....
.....
4. Przedmiot skargi wniosku
.....
.....
.....
5. Informacja o podjętych działaniach w trakcie załatwiania sprawy
.....
.....
.....
.....
.....
.....
6. Osoby lub organ uczestniczący w procesie załatwiania sprawy
.....
.....
7. Informacja o ustaleniach końcowych na skutek czynności wyjaśniających
.....
.....
.....
.....
.....
.....
8. Informacja o potrzebie podjęcia działań związanych z wnioskiem lub skargą
.....
.....
.....
.....
.....
.....
9. Termin przekazania odpowiedzi na wniosek lub skargę

.....
Podpis dyrektora

¹ Niepotrzebne skreślić