

**Zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Zespole Żłobków Samorządowych nr 2 w Wałbrzychu, w skład którego wchodzi
Żłobek Samorządowy nr 5 przy ul. Z. Nałkowskiej 4 a, oraz Integracyjny Żłobek
Samorządowy nr 2 przy ul. Kasztelańskiej 7**

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 1

1. W Zespole Żłobków Samorządowych nr 2 wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - 1) dyrektora placówki;
 - 2) intendentów.
2. Skargi i wnioski przyjmowane są codziennie w godzinach pracy dyrektora lub intendentów.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną lub ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi. W przypadku skargi złożonej na dyrektora, należy ją bezzwłocznie przekazać Kierownikowi Biura Edukacji i Spraw Społecznych.
5. 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 od osób fizycznych i prawnych.
6. Dyrektor Zespołu Żłobków nr 2 w Wałbrzychu prowadzi rejestr skarg i wniosków
7. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa;
 - 2) data wpływu skargi/wniosku;
 - 3) data zarejestrowania skargi/wniosku;
 - 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
 - 5) informacje na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
 - 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
 - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
 - 8) data załatwienia;
 - 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
8. Do rejestru wpisuje się:
 - 1) pisemne skargi/wnioski wnoszącego;
 - 2) ustne skargi/wnioski do protokołu;
 - 3) skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego – anonimy;
 - 4) skargi i wnioski nienależące do kompetencji placówki.
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości placówki.

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor Zespołu Żłobków.
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, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji żłobka, po zarejestrowaniu, należy pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując adres właściwego organu, a kopie zostawić w dokumentacji żłobka.
5. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor żłobka.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 2;
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.:
 - a) pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami;
 - b) pismo do organu prowadzącego.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
 - 3) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;
 - 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. W przypadku wydania opiekunowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek (załącznik nr 3), osoba wydająca zalecenia przeprowadza kontrolę ich wykonania w wyznaczonym terminie i sporządza pisemną informację pokontrolną - załącznik nr 4.

§ 4

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:
 - 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;
 - 4) do siedmiu dni w przypadkach opisanych w pkt. 3.
3. Do siedmiu dni skargi/wnioski należy:
 - 1) przesłać do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub wrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem adresu właściwego organu jeżeli rozpatrzenia skargi/wniosku jest niemożliwe przez żłobek;
 - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;

- 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- 4) przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia wniosku/skargi 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.

Postanowienia końcowe

§ 5

Procedura wprowadzona zostaje:

Zarządzeniem Dyrektora Zespołu Żłobków Samorządowych Nr 2 w Wałbrzychu nr 5/2023 z dnia 15.05.2023 r..

Załączniki:

- Nr 1 – protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku
- Nr 2 – notatka służbowa
- Nr 3 – zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku
- Nr 4 – informacja z kontroli wykonanych zaleceń

.....
(pieczęć nagłówkowa)

Protokół przyjęcia skargi ustnej nr
w dniu 20..... r.

.....
(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

.....

.....

.....

(adres i telefon kontaktowy osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podanie argumentów, przytoczenie faktów, data:

.....

.....

.....

.....

.....

.....
.....
Wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty (świadkowie, dokumenty):

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

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

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

.....
(miejsowość, data)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

.....
(pieczęć nagłówkowa)

Notatka służbowa
z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

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

w sprawie skargi nr złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)
dotyczącej (wskazać zarzuty):

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

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono (podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną):

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

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

.....
(data)

.....
(podpis)

.....
(pieczęć nagłówkowa)

Zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku

dla
(imię i nazwisko opiekunki/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą nr z dnia

w

sprawie:
.....
.....
.....

Treść zalecenia:

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

Termin kontroli wykonania zaleceń:

.....
.....

.....
(data)

.....
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(podpis opiekunki/pracownika – adresata zaleceń)

.....
(pieczęć nagłówkowa)

Informacja z kontroli wykonanych zaleceń

wydanych w dniu20..... r.

Pani/Panu
(imię i nazwisko opiekunki/pracownika, stanowisko służbowe)
w związku ze skargą nr z dnia
w

sprawie:
.....
.....

Uwagi pokontrolne – opis wykonania zaleceń przez opiekunki/pracownika na podstawie przeprowadzonych czynności sprawdzających:

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

.....
(data)

.....
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(podpis opiekunki/pracownika – adresata zaleceń)