

 <p>Żłobek Miejski 42-700 Lubliniec, ul. Sobieskiego 13</p>	<p><b>KSIĘGA PROCEDUR WEWNĘTRZNYCH PROCEDURA XIII</b></p>	<p><b>Aktualizacje:</b></p>
	<p><b>ZGŁASZANIE SKARG, ZAŻALEŃ, NIEPRAWIDŁOWOŚCI, NARUSZEŃ PRAWA</b></p>	

## **OPIS PROCEDURY:**

### **I Postanowienia wstępne:**

1. W Żłobku Miejskim w Lublińcu wnoszone skargi i wnioski przyjmowane są przez dyrektora żłobka – codziennie w godzinach pracy.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pisemnie,
  - b) pocztą elektroniczną,
  - c) ustnie do protokołu.
3. Jeżeli dyrektor żłobka, który otrzymał skargę, nie jest właściwym organem do jej rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego albo wskazać mu właściwy organ. Dyrektor żłobka powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak, niż w ciągu miesiąca.
4. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania, z wyjątkiem skarg, które w treści zawierają dane osobowe uczniów, opiekunów lub dotyczą sytuacji, które zagrażają bezpieczeństwu dzieci bądź naruszają dobre imię placówki.
5. Skargi anonimowe rozpatruje dyrektor.
6. Jeżeli informacje potwierdzą się, podejmowane są działania zgodne z obowiązującymi procedurami.
7. Osoba przyjmująca skargę, rejestruje ją w obowiązującej dokumentacji - zeszyt skarg i wniosków, natomiast dyrektor na obwolucie skargi lub wniosku wpisuje inicjały osoby

wyznaczonej do ich rozpatrywania; ponadto wpisuje termin ich załatwienia i nadzoruje terminowość rozpatrzenia skargi lub wniosku.

## **II Kwalifikacja skarg i wniosków**

1. Kwalifikacji spraw dokonuje dyrektor.
2. Skargi wnioski składane w żłobku oraz związane z nimi pisma i dokumenty rejestruje się i przechowuje w kancelarii dyrektor żłobka.
3. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, dyrektor sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Protokół powinien zawierać datę przyjęcia skargi i wniosku, imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zgłaszającego i zwięzły opis sprawy. Dyrektor potwierdza złożenie skargi lub wniosku na żądanie wnoszącego.

## **III Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Dyrektor oraz osoby upoważnione do załatwienia skargi/wniosku winni postępować według wskazówek zawartych w punkcie nr 2.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (punkt 3),
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
  - d) odpowiedź do wnoszącego informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - e) pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami (jeśli wymaga tego sprawa),
  - f) pismo do organu prowadzącego.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy, z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - c) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek zostały załatwione odmownie.
4. Przed wysłaniem odpowiedzi do osoby wnoszącej dyrektor podpisuje ją.
5. W przypadku wydania pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek,

należy dołączyć kopię tego pisma do dokumentacji wymienionej w pkt 2.

Kontrolę z wykonania zaleceń przeprowadza osoba je wydająca (dyrektor).

7. Za jakość i prawidłowe rozpatrzenie skargi/wniosku odpowiadają osoby, do których dekretowano wniosek/skargę.

8. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor.

#### **IV Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Do jednego miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające.

2. Do dwóch miesięcy, gdy skarga lub wniosek są szczególnie skomplikowane.

3. Do 7 dni należy:

a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek zostały skierowane do niewłaściwego organu,

b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie można ich załatwić w określonym terminie,

c) zwrócić się do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,

d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w których brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.