

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 5/2020

Dyrektora Gminnego Żłobka w Sośniach z dnia 02.01.2020r.

## **REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W GMINNYM ŻŁOBKU W SOŚNIACH**

### **Podstawa prawna:**

1. Dział VIII Kodeksu postępowania administracyjnego z dnia 8 czerwca 2017r. (Dz. U. 2017,poz.1257, z 2018r., poz. 149,650)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz.46)

### **Rozdział I**

#### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

##### **§ 1**

W Gminnym Żłobku w Sośniach wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora/ w wyznaczony na dany rok szkolny dniu tygodnia od godziny 13.00 – 15.00. Istnieje możliwość złożenia skargi/ wniosku w innym terminie po uprzednim telefonicznym ustaleniu daty i godziny spotkania.

##### **§ 2**

Skargi i wnioski mogą być wnoszone :

- 1) pisemnie,
- 2) za pomocą poczty elektronicznej,
- 3) ustnie do protokołu, protokół sporządza się zgodnie z określonym w załączniku nr 1 do Regulaminu.

##### **§ 3**

Pracownik żłobka, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

##### **§ 4**

1. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
2. 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.

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Gminny Żłobek w Sośniach

---

3. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.
4. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - 1) liczba porządkowa;
  - 2) data wpływu skargi/wniosku;
  - 3) data rejestrowania skargi/wniosku;
  - 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
  - 5) informacja 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.
5. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Żłobka.

Rozdział II

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

**§ 5**

Dyrektor kwalifikuje skargę lub wniosek. Następnie skarga lub wniosek wpisywane są do rejestru skarg i wniosków.

**§ 6**

1. Rejestr skarg i wniosków prowadzi pracownik sekretariatu.
2. Pracownik sekretariatu rejestruje skargę lub wniosek w obowiązującej dokumentacji, natomiast dyrektor na obwolicie skargi lub wniosku wpisuje inicjały osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania, ponadto wpisuje termin ich załatwienia , nadzoruje terminowość załatwienia skargi lub wniosku.

**§ 7**

Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska ( nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

**§ 8**

1. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji żłobka, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji placówki.
2. Pismo w sprawie przekazania skargi/ wniosku wydaje się zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 2.
3. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji placówki.

4. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

### Rozdział III

## Rozpatrywanie skarg i wniosków

### § 9

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor lub upoważniony przez niego pracownik.
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;
  - 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.

### § 10

1. 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 uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie ;
  - 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę,
  - 5) jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
2. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1 i 2 wydaje się zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 3 do Regulaminu.
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie.

### § 11

Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/ wniosku odpowiadają osoby, na które zadekretowano wniosek/ skargę.

Rozdział IV  
**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**§ 12**

1. Niezwłocznie są załatwiane sprawy, które mogą być rozpatrzone w oparciu o dowody przedstawione przez stronę lub w oparciu o fakty i dowody powszechnie znane.
2. W ciągu miesiąca załatwiane są sprawy, które wymagają postępowania.

**§ 13**

1. O każdym przypadku niezakończonych sprawy w terminie zawiadamia się stronę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
2. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1 wydaje się odpowiednio w przypadku skargi lub wniosku zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 5 do niniejszego Regulaminu.

Rozdział V

**§ 14**

**Postanowienia końcowe.**

1. Regulamin wprowadza się w życie Zarządzeniem nr 5/2020 Dyrektora Gminnego Żłobka w Sośniach z dnia 02.01.2020r.