

Załącznik nr 7
do Regulaminu organizacyjnego

Procedura przyjmowania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski należy składać do dyrektora żłobka.
2. Prawo składania skarg i wniosków do dyrektora żłobka przysługuje: pracownikom żłobka, rodzicom, Radzie Rodziców.
3. Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania żłobka z zachowaniem drogi służbowej: opiekun – dyrektor - organ prowadzący i nadzorujący.
4. Skargi i wnioski można składać we własnym interesie, w interesie innych osób lub interesie społecznym.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub osobiście w 2 i 4 poniedziałek miesiąca w godzinach 12-14 .
6. W przypadku zgłoszenia skargi osobiście sporządza się notatkę - wzór załącznik nr 1
7. Przedmiotem skargi może być:
 - a) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników żłobka,
 - b) naruszenie praw i godności osobistej dziecka,
 - c) naruszenie strefy bezpieczeństwa dziecka,
 - d) przewlekłe załatwianie spraw.
8. Dyrektor rozpatruje skargi w ramach swoich właściwości.
9. Dyrektor żłobka:
 - a) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzieleniem odpowiedzi,
 - b) prowadzi rejestr skarg,
 - c) udziela zgłaszającym się w sprawie skarg niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy.
10. Skarga powinna być rozpatrzona bez zwłoki, a jeśli konieczne są uzgodnienia lub przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, powinna być załatwiona w terminie: jednego miesiąca od daty wpłynięcia lub dwóch miesięcy od wszczęcia postępowania wyjaśniającego, jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana.
11. W razie niemożliwości załatwienia sprawy w powyższym terminie dyrektor żłobka ma obowiązek zawiadomić skarżącego o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia spraw oraz o przewidywanym terminie jej rozpatrzenia - wzór załącznik nr 3
12. Po wyjaśnieniu skargi Dyrektor przekazuje skarżącemu pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi - wzór załącznik nr 2

POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg sprawuje Dyrektor żłobka.
2. W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg, o których nie traktuje niniejsza Procedura stosuje się odpowiednio przepisy kpa.

Załączniki do procedury:

Załącznik nr 1 – notatka przyjęcia skargi lub wniosku

Załącznik nr 2 – zawiadomienie o sposobie załatwiania skargi

Załącznik nr 3 – zawiadomienie o niemożności załatwienia skargi w terminie

NOTATKA Z PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU

1. Imię i nazwisko składającego skargę

.....

2. Adres składającego skargę

.....

3. Data wniesienia skargi

.....

4. Określenie sprawy

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis składającego skargę

.....

Imię i Nazwisko oraz stanowisko
przyjmującego skargę

ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SKARGI

Dyrektor Żłobka „Koniczynka” w Gdyni zawiadamia, Panią/Pana
....., że skarga z dnia

A. JEST UZASADNIONA

Skarga została załatwiona w następujący sposób:

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

B. JEST NIEUZASADNIONA Z NASTĘPUJĄCYCH PRZYCZYN

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

Do wiadomości

.....

Podpis i imienna pieczęć dyrektora

ZAWIADOMIENIE O NIEMOŻNOŚCI ZAŁATWIENIA SKARGI W TERMINIE

Dyrektor Żłobka „Koniczynka” w Gdyni, zawiadamia na podstawie art. 245 Kodeksu postępowania administracyjnego i ust. 13 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg w żłobku, że wniosek z dnia..... w sprawie.....

.....
.....
nie może być rozpatrzony w terminie miesięcznym przewidzianym w art. 237 Kodeksu Postępowania Administracyjnego i ust. 11 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg w Żłobku „Koniczynka” w Gdyni, ponieważ

.....
.....
W celu rozpatrzenia tego wniosku zostały podjęte następujące czynności
.....
.....
.....

Przewidziany termin załatwienia wniosku

.....
O sposobie załatwienia wniosku w tym terminie zostanie pan/i zawiadomiony/a odrębnym pismem.

Do wiadomości

.....

Podpis i imienna pieczęć dyrektora