



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



KRAJOWY
PLAN
ODBUDOWY

Załącznik numer 1

do Zarządzenia numer 21/2025 Dyrektora Gminnego Żłobka w Dygowie

z dnia 18.02.2025r.

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W GMINNYM ŻŁOBKU W DYGOWIE

Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz.U. 2024 poz.572 t.j.)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., nr 5, poz.46).

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Gminnym Żłobku w Dygowie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora Żłobka
2. Dyrektor Żłobka przyjmuje skargi i wnioski w każdą środę godzinach 12:00-15:00.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.
4. Pracownik żłobka, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi Żłobka
5. Dyrektor Żłobka prowadzi rejestr skarg i wniosków.
6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.
7. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) data załatwienia,
 - i) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości żłobka.

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Dyrektor Żłobka.
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 wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji żłobka, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przestać zgodnie właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji żłobka.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przestać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji żłobka.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor Żłobka lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
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) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie żłobka.

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,

b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

c) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

3. Do siedmiu dni należy:

a) przesać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,

b) przesać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,

c) przesać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,

d) przesać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,

e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,

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

Załączniki:

- 1) Protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) Notatka służbowa,
- 3) Rejestr skarg i wniosków.

PROTOKÓŁ USTNEGO PRZYJĘCIA SKARGI / WNIOSKU*

W dniu 20..... r. w (jednostka organizacyjna)

Pan (imię i nazwisko).....

(adres zamieszkania).....

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę / wniosek*:

.....

.....

.....

Wnoszący załącza do protokołu następujące załączniki:

1.....

2.....

3.....

Protokół niniejszy został odczytany i podpisany.

Protokół sporządził:

(imię, nazwisko i stanowisko służbowe) (odpis wnoszącego - osoby przez niego upoważnionej*)

Notatka Służbowa

Dygowo, dnia.....

Osoba sporządzająca notatkę:

.....

Opis zdarzenia:

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

.....

(podpisy)

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

L.p.	Data wpływu skargi/ wniosku	Data zarejestrowania skargi/ wniosku	Nazwisko osoby/ instytucji wnoszącej skargę/ wniosek	Informacje na temat czego dotyczyła skarga/ wniosek	Termin załatwienia skargi/ wniosku	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/ wniosku	Data załatwienia	Krótką informacja o sposobie załatwienia skargi/ wniosku