

PROCEDURY POSTĘPOWANIA W SPRAWIE SKARG I WNIOSKÓW

w Niepublicznym Żłobku "Przystań Elfów" w Ząbkach

obowiązujące przepisy prawne regulujące postępowanie w sprawach skarg i wniosków:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013r., poz. 267 tj.)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

PRZEPISY OGÓLNE

§1

1. Dyrektor Żłobka Żaneta Rosłon w sprawie skarg i wniosków przyjmuje od poniedziałku do piątku w godz. 13.00-16.00 w głównej placówce Żłobka na ul. Ks. Kuleszy 24

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§2

1. Pracownik przyjmujący skargi i wnioski sporządza protokół przyjęcia zawierający:
 - a) datę skargi,
 - b) imię, nazwisko i adres składającego skargę,
 - c) zwięzłe określenie sprawy,
 - d) imię i nazwisko przyjmującego skargę,
 - e) podpis składającego skargę.
2. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

§3

Przyjmowanie, rozpatrywanie, załatwianie i rejestrowanie skarg wniosków koordynuje pracownik biurowy przedszkola, który czuwa nad:

- a) terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzielanie odpowiedzi,
- b) prowadzi rejestr skarg i wniosków,
- c) udziela zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy,
- d) organizuje przyjęcie składającego skargę przez dyrektora,

e) opracowuje analizy rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§4

Jeżeli dyrektor otrzymuje skargę i nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie - nie później niż w terminie 7 dni - przekazać skargę właściwemu organowi zawiadamiając jednocześnie skarżonego.

§5

Skarga powinna być rozpatrzona bez zwłoki, jednak gdy wymaga uzgodnień lub postępowania wyjaśniającego - to powinna być załatwiona w terminie 1 miesiąca od daty otrzymania, a sprawy szczególnie skomplikowane nie później niż w ciągu 2 miesięcy od wszczęcia postępowania wyjaśniającego.

§6

W razie niemożliwości załatwienia sprawy w ciągu miesiąca, dyrektor przedszkola zobowiązany jest zawiadomić skarżonego o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia sprawy oraz o przewidywanym terminie jej rozpatrzenia.

§7

Pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać: numer sprawy, wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz podpis z podaniem imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.

§8

Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje dyrektor żłobka.

PRZEPISY KOŃCOWE

§9

Procedury wchodzi w życie z dniem 1 września 2016r.

