

Procedura nr...../2023 roku Dyrektora Żłobka Miejskiego w Mysłowicach
Przyjmowania i Rozpatrywania skarg i wniosków
w Żłobku Miejskim
w Mysłowicach

Podstawa Prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2023, poz.775)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46)

ZASADY OGÓLNE:

1. Skargi i wnioski należy składać do Dyrektora Żłobka Miejskiego w Mysłowicach.
2. Prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora Żłobka przysługuje: pracownikom placówki, rodzicom /opiekunom prawnym wychowanków, innym podmiotom.
3. Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania Żłobka Miejskiego w Mysłowicach z zachowaniem drogi służbowej: pielęgniarka-koordynująca – dyrektor – organ prowadzący.
4. Skargi i wnioski można składać we własnym interesie, w interesie innych osób, lub w interesie społecznym.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub mailem na adres mzlobek@wp.pl lub ustanie.
6. Skargi i wnioski Dyrektor przyjmuje, w każdy poniedziałek od godziny 8: 00 do 9:00.
7. W przypadku zgłoszenia skargi ustnie sporządza się notatkę, której wzór stanowi załącznik nr 1 do Procedury.
8. Przedmiotem skargi może być:
 - a) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników żłobka,
 - b) naruszenie praw i godności osobistej wychowanka,
 - c) naruszenie strefy bezpieczeństwa wychowanka,
 - d) przewlekłe załatwianie spraw.
9. Dyrektor rozpatruje skargi w ramach swoich właściwości zgodnie z obowiązującymi przepisami.
10. Dyrektor żłobka:
 - a) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzieleniem odpowiedzi,
 - b) prowadzi rejestr skarg i wniosków,
 - c) udziela zgłaszającym się w sprawie skarg niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy.
11. 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.
12. W razie niemożliwości załatwienia sprawy w powyższym terminie Dyrektor Żłobka Miejskiego w Mysłowicach ma obowiązek zawiadomić skarżącego o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia spraw oraz o przewidywanym terminie jej rozpatrzenia według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do niniejszej Procedury.
13. Po wyjaśnieniu skargi Dyrektor przekazuje skarżącemu pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej Procedury.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwieniem skarg sprawuje dyrektor Żłobka Miejskiego w Mysłowicach.
2. Wszelkie skargi i wnioski podlegają rejestracji.
3. W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg, o których nie traktuje niniejsza Procedura stosuje się odpowiednio przepisy kpa.


DYREKTOR
ŻŁOBKA MIEJSKIEGO
w Mysłowicach
mgr Joanna Sobolewska-Skowronska
tel. 32 666 30 06

06.12.2023

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