

**Procedura przyjmowania, rozpatrywania i koordynowania
skarg i wniosków od rodziców/opiekunów prawnych
w Samorządowym Żłobku w Sobolewie
Gminy Grabówka**

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775 z późn. zm.).
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. 2002 Nr 5 poz. 46).

Rozdział I.

Zasady ogólne

1. W Samorządowym Żłobku w Sobolewie skargi i wnioski przyjmowane są przez Dyrektora Żłobka – w dniach i godzinach przyjęć interesantów, tj. poza godzinami pracy dydaktyczno-wychowawczej.
2. Opiekunowie prawni mogą składać skargi i wnioski:
 - a) pisemnie – na adres placówki,
 - b) pocztą elektroniczną na adres e-mail: sekretariazlobek@gminagrabowka.pl
 - c) ustnie – podczas osobistego spotkania z Dyrektorem.

3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji żłobka przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do właściwego adresata wraz z informacją dla wnoszącego.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia, nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
5. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków. Rejestracja następuje poprzez wpisanie kolejnego numeru, symbolu komórki organizacyjnej, inicjałów osoby rozpatrującej oraz terminu załatwienia.
6. Kontrolę nad prawidłowym prowadzeniem i realizacją procedury sprawuje Dyrektor Żłobka.

Rozdział II.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową dotyczącą sposobu załatwienia sprawy,
 - materiały pomocnicze (opinie, wyjaśnienia, oświadczenia),
 - projekt odpowiedzi przygotowany przez osobę rozpatrującą, przekazany Dyrektorowi do podpisu.
2. Dyrektor lub osoba upoważniona sporządza odpowiedź na skargę/wniosek, która zawiera:
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy,
 - uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - imię, nazwisko i stanowisko osoby podpisującej dokument.
3. Dokumentację dotyczącą zakończenia sprawy przechowuje się w rejestrze skarg i wniosków, a kopię przekazuje do akt sprawy.
4. Kontrolę prawidłowości prowadzenia dokumentacji oraz jakości udzielonych odpowiedzi sprawuje Dyrektor Żłobka.

Rozdział III.

Terminy

1. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków:
 - do 1 miesiąca – gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowany,
 - do 7 dni – w przypadkach niewymagających dodatkowych wyjaśnień.
2. W przypadkach przekroczenia terminu Dyrektor informuje wnoszącego o przyczynie zwłoki oraz przewidywanym terminie załatwienia sprawy.
3. W przypadku skierowania skargi/wniosku do niewłaściwego organu, w terminie 7 dni przekazuje się ją wraz z informacją dla wnoszącego.
4. Odpowiedź na skargę lub wniosek sporządza się w formie pisemnej, podpisanej przez Dyrektora lub osobę przez niego upoważnioną.

Niniejsza procedura obowiązuje od dnia 5.09.2025r.

5.09.2025 Emila Micewicz

Dyrektor Samorządowego Żłobka w Sobolewie