

w sprawie: organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Żłobku Miejskim w Czeladzi.

Na podstawie Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego – ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. (t. j. Dz.U.2016.0.23 z późn. zm.), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

zarządzam, co następuje:

§ 1

Definicje

1. **Skarga** – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Skarga może być wniesiona w formie pisemnej, poczty elektronicznej lub ustnie. W przypadku skargi wniesionej ustnie, osoba przyjmująca zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści skargi.
2. **Wniosek** – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§ 2

Przyjmowanie interesantów:

1. Dyrektor Żłobka przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków w wyznaczone dni podane do publicznej wiadomości. W imieniu Dyrektora skargi i wnioski może przyjmować Główny Księgowy, o ile przedmiot zarzutu nie dotyczy ich działalności.
2. W sprawie przyjęć prowadzony jest rejestr przyjęć interesantów.
3. Przyjęcia interesantów są każdorazowo protokołowane.
4. Dyrektor przekazuje wniesioną skargę pracownikowi, który zgodnie z zakresem obowiązków odpowiada na nią w terminie do 10 dni.
5. Osoba odpowiedzialna za merytoryczne załatwienie skargi zobowiązana jest do przestrzegania następujących zasad:
 - 1.) przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia wszystkich okoliczności faktycznych i prawnych danej sprawy
 - 2.) udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze.
 - 3.) sporządzenia pełnego uzasadnienia rozstrzygającego zarzuty zawarte w skardze
 - 4.) terminowego załatwienia skargi
6. Skargi i wnioski mogą wpłynąć do jednostki w formie pisemnej, mailowej lub w formie ustnej do protokołu.
7. Skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adres wnoszącego mogą być pozostawione bez odpowiedzi.
8. W razie braku możliwości załatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 4 zawiadamia się w tym terminie wnoszącego o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku o przewidzianym terminie ich załatwienia.

§ 3

Zarządzenie wchodzi z dniem podjęcia.

DYREKTOR
Żłobka Miejskiego w Czeladzi
Jolanta Barańska
mgr Jolanta Barańska