

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Żłobku w Ustroniu Morskim

I. Podstawa prawna

- 1) ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dział VIII – Skargi i wnioski),
- 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków,
- 3) Statut Gminnego Żłobka w Ustroniu Morskim.

II. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie rodzicom, opiekunom prawnym oraz innym osobom możliwości zgłaszania uwag, zastrzeżeń i propozycji dotyczących funkcjonowania żłobka, ustalenie jednolitych, przejrzystych i terminowych zasad postępowania przy przyjmowaniu oraz rozpatrywaniu skarg i wniosków, podnoszenie jakości świadczonych usług opiekuńczych, wychowawczych i organizacyjnych, zapewnienie właściwej ochrony praw dzieci oraz ich rodziców/opiekunów, wzmacnianie zaufania do działalności żłobka poprzez rzetelne i bezstronne wyjaśnianie zgłaszanych spraw, identyfikowanie obszarów wymagających poprawy i podejmowanie działań naprawczych służących doskonaleniu pracy placówki, zapewnienie zgodności działania żłobka z obowiązującymi przepisami prawa oraz standardami organizacyjnymi.

III. Zakres procedury

Procedura określa zasady przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Gminnego Żłobka w Ustroniu Morskim.

IV. Uczestnicy postępowania – zakres odpowiedzialności

1. Uczestnikami postępowania w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Żłobku w Ustroniu Morskim są:

- 1) Skarżący/Wnioskodawca – osoba fizyczna lub instytucja składająca skargę lub wniosek, w szczególności:
 - a) rodzic lub opiekun prawny dziecka,
 - b) pracownik żłobka,
 - c) przedstawiciel instytucji współpracującej,

- d) inna osoba zainteresowana funkcjonowaniem żłobka.
- 2) Dyrektor żłobka – osoba odpowiedzialna za:
- a) przyjmowanie skarg i wniosków,
 - b) prowadzenie postępowania wyjaśniającego,
 - c) nadzór nad terminowym rozpatrywaniem spraw,
 - d) podejmowanie decyzji i działań naprawczych.
- 3) Osoba upoważniona przez Dyrektora – pracownik wyznaczony do:
- a) rejestrowania skarg i wniosków,
 - b) przygotowywania dokumentacji,
 - c) prowadzenia czynności organizacyjnych związanych z postępowaniem.
- 4) Pracownik, którego dotyczy skarga – osoba zobowiązana do:
- a) złożenia wyjaśnień,
 - b) współpracy w toku postępowania wyjaśniającego.
- 5) Organ prowadzący żłobek – Wójt Gminy Ustronie Morskie lub upoważniony przedstawiciel Gminy, w przypadku, gdy:
- a) skarga dotyczy Dyrektora żłobka,
 - b) sprawa wymaga interwencji organu prowadzącego.
- 6) Inne osoby uczestniczące w postępowaniu – w razie potrzeby:
- a) świadkowie zdarzeń,
 - b) specjaliści lub eksperci,
 - c) przedstawiciele instytucji zewnętrznych współpracujących ze żłobkiem.
2. Za realizację procedury odpowiada Dyrektor żłobka lub osoba przez niego upoważniona.

V. Opis procedury – realizacja działań

1. Przedmiot skarg i wniosków

- 1) Przedmiotem skargi może być w szczególności:
- a) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników żłobka,
 - b) naruszenie praw dziecka lub rodzica,
 - c) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
 - d) niewłaściwe zachowanie pracowników.
- 2) Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące:
- a) usprawnienia organizacji pracy żłobka,
 - b) poprawy jakości opieki,
 - c) ulepszenia funkcjonowania placówki,
 - d) ochrony mienia lub poprawy bezpieczeństwa.

1. Sposób wnoszenia skarg i wniosków

- 1) Skargi i wnioski mogą być składane:
 - a) pisemnie,
 - b) drogą elektroniczną,
 - c) ustnie do protokołu,
 - d) za pośrednictwem operatora pocztowego.
- 2) Skargi i wnioski przyjmuje Dyrektor żłobka lub osoba przez niego upoważniona.
- 3) Informacja o dniach i godzinach przyjmowania skarg i wniosków podawana jest do publicznej wiadomości na tablicy ogłoszeń oraz stronie internetowej żłobka.
- 4) Skargi i wnioski anonimowe, niezawierające imienia, nazwiska oraz adresu do korespondencji, pozostawia się bez rozpoznania.
- 5) Jeżeli skarga lub wniosek zostały skierowane do niewłaściwego organu, przekazuje się je niezwłocznie właściwemu podmiotowi, informując o tym wnoszącego.

2. Rejestracja skarg i wniosków

- 1) Wszystkie skargi i wnioski podlegają wpisowi do Rejestru Skarg i Wniosków.
- 2) Rejestr zawiera:
 - a) numer sprawy,
 - b) datę wpływu,
 - c) dane wnoszącego,
 - d) przedmiot sprawy,
 - e) termin załatwienia,
 - f) sposób rozpatrzenia.
- 3) Dokumentację przechowuje się zgodnie z obowiązującymi przepisami kancelaryjnymi i archiwalnymi.

3. Rozpatrywanie skarg i wniosków

- 1) Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor żłobka.
- 2) W przypadku, gdy skarga dotyczy Dyrektora, rozpatruje ją Wójt Gminy Ustronie Morskie.
- 3) Pracownik, którego dotyczy skarga, zobowiązany jest do złożenia pisemnych wyjaśnień w wyznaczonym terminie.
- 4) Postępowanie wyjaśniające powinno być prowadzone z zachowaniem zasad:
 - a) bezstronności,
 - b) rzetelności,
 - c) terminowości,

- d) ochrony danych osobowych.
 - 5) Skargi i wnioski rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu.
 - 6) W przypadku niemożności załatwienia sprawy w terminie, skarżącego informuje się pisemnie o przyczynach opóźnienia oraz nowym terminie załatwienia sprawy.
4. Sposób załatwienia sprawy
- 1) O sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego pisemnie lub elektronicznie.
 - 2) Odpowiedź powinna zawierać:
 - a) oznaczenie organu,
 - b) sposób rozpatrzenia sprawy,
 - c) uzasadnienie,
 - d) podpis osoby uprawnionej.
 - 3) W przypadku uznania skargi za zasadną podejmuje się działania naprawcze lub dyscyplinujące.
5. Ochrona danych osobowych
- 1) Dane osobowe osób składających skargi i wnioski podlegają ochronie zgodnie z przepisami RODO oraz ustawą o ochronie danych osobowych.
 - 2) Dokumentacja dotycząca skarg i wniosków udostępniana jest wyłącznie osobom uprawnionym.

VI. Sposób prezentacji procedury

- 1. Umieszczenie treści dokumentu na stronie internetowej żłobka.
- 2. Zapoznanie wszystkich pracowników żłobka oraz rodziców/opiekunów prawnych z treścią procedury.
- 3. Procedura obowiązuje wszystkich pracowników żłobka od dnia jej wprowadzenia.

VII. Tryb dokonywania zmian w procedurze

Wszelkich zmian w powyższej procedurze może dokonać Dyrektor żłobka z własnej inicjatywy lub na wniosek organu prowadzącego Żłobek. Proponowane zmiany nie mogą być sprzeczne z prawem.

ZASTĘPCA DYREKTORA
GMINNEGO ŻŁOBKA
w LISTRONI MORSKIM
Magdalena Trzeszczońska
mgr inż. Magdalena Trzeszczońska