

**Instrukcja w sprawie trybu i zasad organizacji przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków interesantów**

**Żłobka Miejskiego w Ustrzykach Dolnych**

**§ 1.**

**Postanowienia ogólne**

Niniejsza instrukcja, zwana dalej: „Instrukcją”, reguluje tryb oraz zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków składanych przez interesantów w Żłobku Miejskim w Ustrzykach Dolnych.

**§2.**

**Klasyfikacja skarg i wniosków**

1. tym, czy pismo skierowane do Żłobka jest skargą, wnioskiem, czy podaniem decyduje Dyrektor Żłobka, kierując się obowiązującymi przepisami w tym zakresie:
  - 1) **Skarga** - przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
  - 2) **Wniosek** - przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji celem sprawniejszej obsługi, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności.
2. Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane jako podania lub wystąpienia.
3. O tym, czy pismo należy zakwalifikować do skarg, wniosków lub podań decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.
4. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nieujawnienie swojego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla rozpatrującego skargę lub wniosek wiążące.
5. W uzasadnionych wypadkach można zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska brak jest możliwości rozpatrzenia tej skargi lub wniosku.

### **§3.**

#### **Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi, wnioski wpływające do Żłobka powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.
3. Wszystkie pisemne wystąpienia powinny być kierowane do Dyrektora Żłobka, który ustala, czy pismo zawiera skargę, wniosek czy też jest podaniem w indywidualnej sprawie.
4. Podania w sprawach indywidualnych rejestrowane są w dzienniku podawczym i rozpatrywane.
5. Termin załatwiania wystąpień, podań w sprawach indywidualnych następuje zgodnie z art. 35 k.p.a.
6. Rejestracja skarg i wniosków następuje w dzienniku prowadzonym przez Dyrektora Żłobka.
7. Załatwienie skarg, wniosków w terminach określonych przepisami prowadzi Dyrektor Żłobka.
8. Rejestracja skarg i wniosków następuje według dat wpływów i dotyczy tylko skarg odnoszących się do pracowników Żłobka. Skargi te rozpatruje Dyrektor Żłobka.
9. Skargi i wnioski przyjmowane są przez Dyrektora Żłobka od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Żłobka.
10. W razie zgłaszania skargi lub wniosku ustnie, należy skargę lub wniosek przyjąć, sporządzając z jej przyjęcia protokół. Wzór protokołu stanowi Załącznik nr 2, do Zarządzenia nr 3/01/18 Dyrektora Żłobka Miejskiego w Ustrzykach Dolnych.

### **§ 4.**

#### **Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków**

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrywaniu przez różne organy, Żłobek, do którego wniesiono skargę lub wniosek rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, zawiadamiając o tym wnoszącego skargę lub wniosek.
2. Jeżeli Żłobka nie jest jednostką właściwą do rozpatrzenia skargi lub wniosku, Dyrektor Żłobka, powinien niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 (siedmiu) dni, powiadomić o tym wnoszącego.



3. Skargi lub wnioski adresowane do właściwego organu, a przesłane w odpisie do Żłobka nie są rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków. Odpisy skarg i wniosków oraz związane z nimi dokumenty przechowuje się w oddzielnej teczce.
4. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska i adresu, tzw. anonimy pozostawia się bez rozpatrzenia.
5. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 (siedmiu) dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
6. Załatwienie skargi lub wniosku powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, nie później, niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni.
7. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień powinny być rozpatrywane w ciągu 14 (czternastu) dni.
8. Jeżeli do sporządzenia odpowiedzi na skargę lub wniosek niezbędne jest wyjaśnienie pracownika Żłobka, Dyrektor Żłobka prowadzący rejestr skarg i wniosków przekazuje kopię protokołu z przyjęcia ustnego lub kopię pisma zawierającego skargę, wniosek do odpowiedniego pracownika oraz określa termin na udzielenie wyjaśnienia. Wyznaczony termin powinien uwzględniać konieczność sporządzenia projektu odpowiedzi dla skarżącego.
9. O każdorazowym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki oraz wskazując nowy termin załatwiania sprawy.
10. W stosunku do osób winnych naruszenia obowiązujących terminów załatwienia spraw przewiduje się stosowanie kar porządkowych i dyscyplinarnych.

## **§5.**

### **Sposób udzielenia odpowiedzi na skargi i wnioski**

1. O sposobie załatwiania skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego sprawę.
2. Zawiadamianie o sposobie załatwiania skargi lub wniosku powinno zawierać:
  - 1) Oznaczenie jednostki, od której pochodzi,
  - 2) Wskazanie w jaki sposób została załatwiona,
  - 3) Podpis z podaniem nazwiska, imienia i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwiania skargi.

3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu sprawy powinno zawierać dodatkowe uzasadnienie zarówno faktyczne i prawne.
4. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący nie wnosi nowych okoliczności, w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.
5. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

## **§6.**

### **Przechowywanie dokumentacji**

1. Skargi i wnioski składane i przekazywane do Żłobka oraz związane z nimi pisma oraz inne dokumenty, rejestruje i przechowuje Dyrektor Żłobka, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
2. Dokumentacja związana z rozpatrywaniem skarg i wniosków klasyfikowana i przechowywana jest zgodnie z Zarządzeniem nr 5/01/18 Dyrektora Żłobka Miejskiego w Ustrzykach Dolnych z dnia 19 stycznia 2018 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji kancelaryjnej, jednolitego rzeczowego wykazu akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania składnicy akt w Żłobku Miejskim w Ustrzykach Dolnych

  
**DYREKTOR**  
**ŻŁOBKA MIEJSKIEGO**  
mgr Karina Kwaśnik

**PROTOKÓŁ**  
**USTNEGO PRZYJĘCIA SKARGI / WNIOSKU\***

W dniu .....20..... r. w Żłobku Miejskim w Ustrzykach Dolnych Pan/i

.....  
zamieszkały (a) w ..... ul. .... nr. ....  
wnosi ustnie do protokołu następującą skargę / wniosek\*:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Wnoszący załącza do protokołu następujące załączniki:

1. ....
2. ....
3. ....

Protokół niniejszy został odczytany i podpisany.

Protokół sporządził:

.....  
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

.....  
(podpis wnoszącego)

\_\_\_\_\_  
\*niepotrzebne skreślić

**DYREKTOR**  
**ŻŁOBKA MIEJSKIEGO**  
*mgr Karolina Kwaśnik*