

ZARZĄDZENIE NR ŻM 0132.3.2012

Dyrektora Żłobków Miejskich w Cieszynie
z dnia 17 lutego 2012 roku.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Żłobkach Miejskich w Cieszynie

Na podstawie art. 13, ust.1 ustawy z dnia 4 lutego 2011 roku o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 (Dz. U. z 2011 r. Nr 45, poz. 235 z późn. zm.) oraz art. 221 – 259 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz.U. z 2000 roku Nr 98., poz. 1071, z późn.zm) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr z 2002 roku Nr 5 poz. 46) w związku z art. 69, ust.1, pkt 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 roku o finansach publicznych (Dz.U. 2009 r. Nr 157, poz. 1240) celem zapewnienia funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej

§ 1

Ustalam procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Żłobkach Miejskich w Cieszynie, stanowiącą załącznik Nr 1 do zarządzenia.

§ 2

Ustalam wzór Rejestru Skarg i wniosków Żłobków Miejskich w Cieszynie, stanowiący załącznik Nr 2 do zarządzenia.

§ 3

Ustalam wzór Protokołu przyjęcia skargi lub wniosku, stanowiący załącznik Nr 3 do zarządzenia.

§ 4

Ustalam wzór pisma w sprawie przedłużenia terminu załatwienia skargi / wniosku, stanowiący załącznik Nr 4 do zarządzenia.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega podaniu do wiadomości pracowników poprzez wywieszenie na tablicy ogłoszeń w Żłobku Nr 1, przy ul. Ks.Trzanowskiego 2 oraz Żłobku Nr 2, przy ul. Moniuszki 13 w Cieszynie.

DYREKTOR
ŻŁOBKÓW MIEJSKICH
w Cieszynie

Ewa Wojaczek

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W ŻŁOBKACH MIEJSKICH W CIESZYNIE

I. CEL I PRZEDMIOT PROCEDURY

- 1) Niniejszą procedurą Dyrektor Żłobków Miejskich w Cieszynie określa wewnętrzną organizację zasad postępowania w procesie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Dyrektora Żłobków Miejskich w Cieszynie w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu i przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
- 2) Celem jest przeanalizowanie i wyjaśnienie wszystkich zarzutów, podjęcie oraz udzielenie wnoszącemu wyczerpującej odpowiedzi o sposobie stosownych działań kontrolnych i naprawczych załatwienia skargi, a w przypadku wniosku rozważenie możliwości zastosowania zaproponowanych rozwiązań ulepszających oraz wnoszącego o sposobie poinformowanie załatwienia wniosku.

II. PODSTAWA PRAWNA PROCEDURY:

1. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 roku, Nr 5, poz.46),
2. Regulamin Organizacyjny Żłobków Miejskich w Cieszynie,
3. Rozporządzenie Prezesa rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. z 2011 r. Nr 14, poz.67 z późn.zm.)
4. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz.1071 z późn.zm.)

III. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA

1. Złożenie skargi lub wniosku

- 1) Skargi i wnioski przyjmowane są w każdej, dogodnej dla wnoszącego dozwolonej prawem postaci: za pośrednictwem pisma, faxu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu Dyrektorowi Żłobków Miejskich w Cieszynie. Protokół podpisują strona wnosząca skargę lub wniosek i Dyrektor Żłobków Miejskich w Cieszynie.
- 2) Skargi powinny zawierać imię, nazwisko (nazwę), adres składającego oraz opis treści sprawy.

2. Analiza i dekretacja

Osoba dekretująca dokonuje wstępnej kwalifikacji pisma i podejmuje decyzję, czy pismo nosi znamiona skargi lub wniosku, a następnie rejestruje je w Rejestrze Skarg i wniosków.

3. Rejestracja

- 1) Skargi i wnioski powinny być zarejestrowane w Rejestrze Skarg i Wniosków o symbolu ŻM.074 .
- 2) Rejestr ma na celu ułatwienie kontroli przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków.

4. Termin odpowiedzi

- 1) Odpowiedź na skargę daje się niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu miesiąca a w przypadku skarg i wniosków złożonych przez senatorów i posłów i radnych termin wynosi 14 dni.
- 2) W przypadku niezałatwienia skarg i wniosków należy powiadomić skarżącego, wnioskującego ustalając nowy termin.

5. Rozpatrzenie skargi i wniosku i przygotowanie odpowiedzi

Informacja o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wysyłana jest do skarżącego bądź wnioskującego listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Za prowadzenie Rejestru skarg i wniosków, kompletowanie niezbędnej w tym zakresie dokumentacji oraz przesyłanie informacji o sposobie załatwienia skargi lub wniosku odpowiedzialna jest osoba wyznaczona przez Dyrektora Żłobków Miejskich w Cieszynie.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia
Nr ŻM.0132.3.2012 Dyrektora
Żłobków Miejskich w Cieszynie
Z dnia 17 lutego 2012 roku

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW ŻŁOBKÓW MIEJSKICH W CIESZYNIE

Data skargi/ wniosku	Strona (osoba lub podmiot) składająca skargę / wniosek)	Opis (czego dotyczy skarga//wniosek)	Termin załatwienia skargi/wniosku

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU

w dniu

Dane zgłaszającego:

Imię i nazwisko

Adres

SKARGA/WNIOSEK*

Treść(na jaką czynność lub osobę, opis okoliczności oraz oczekiwania strony)

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

Dane przyjmującego skargę/wniosek*:

Imię i nazwisko

Stanowisko

.....
Podpis skarżącego / wnioskodawcy

.....
Podpis przyjmującego skargę / wniosek

DEKRETACJA:

.....

Załącznik Nr 4 do Zarządzenia
Nr ZM.0132.3.2012 Dyrektora
Żłobków Miejskich w Cieszynie
Z dnia 17 lutego 2012 roku

Cieszyn, dnia

Nr

Pan/Pani

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

Na podstawie art. 36 oraz 237 § 4 Kodeksu Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000 nr 98, poz. 1071) uprzejmie informuję, że termin załatwiania skargi / wniosku* wniesionej / wniesionego * w dniu

W sprawie Nr dotyczącej
zostaje przedłużony do dnia

Uzasadnienie:

Zwłoka w załatwieniu skargi/wniosku* wynika z przyczyn:

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

.....
Podpis osoby wyznaczonej do załatwienia skargi