

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w Przedszkolu Publicznym nr 4 im. Słonecznego uśmiechu w Czeladzi

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 23, 868, 996, 1579)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., nr 5, poz. 46).

ROZDZIAŁ I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. Skargi przyjmowane są w kancelarii przedszkola przez dyrektora przedszkola lub wicedyrektora w godzinach pracy.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu zawierającego opis skargi ustnej stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
6. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
8. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę, wniosek,
 - e) informacja na temat tego, czego dotyczy skarga/wniosek
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) data załatwienia,
 - i) krótką informacją o sposobie załatwienia sprawy.

ROZDZIAŁ II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania sprawy jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji placówki, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając

o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji przedszkola.

5. Skargi wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.

6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

ROZDZIAŁ III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola lub jego zastępca.

2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 2 do niniejszej procedury.

3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- a) oryginał skargi/wniosku,
- b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
- c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
- d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
- e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
- d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w kancelarii przedszkola, w teczce „Skargi i wnioski”.

ROZDZIAŁ IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

- a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
- b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

3. Do siedmiu dni należy:

- a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,

- b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
- c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
- d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
- e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki:

1. protokół przyjęcia skargi ustnej
2. imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

Protokół przyjęcia skargi ustnej

W dniu Pan/Pani
zam.
złożył/a skargę dotyczącą

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....

(Podpis wnoszącego skargę)

.....

(Podpis przyjmującego skargę)

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

Lp.	Imię Nazwisko	Stanowisko	Uwagi
1.			
2.			
3.			