

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I
ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW**

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków obowiązująca w Przedszkolu Nr 3 w Orzeszu

Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 14 .06.1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity : Dz. U. Z 2000 r . , nr 98 ,poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. ,poz. 46).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W przedszkolu osoby wnoszące skargi i wnioski przyjmowane są przez dyrektora .
2. Dyrektor przedszkola przyjmuje skargi i wnioski w godzinach pracy kancelarii .
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie , a także ustnie .
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół . Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
5. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków .
6. 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 czego dotyczy skarga /wniosek.
 - f) Termin załatwienia skargi /wniosku ,
 - g) Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi / wniosku,
 - h) Data załatwienia,
 - i) Krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy .
7. 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 publicznych i prawnych .
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski , które nie zawierają imienia i nazwiska(nazwy)oraz adresu wnoszącego – anonimy .
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola .

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor .
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków .
3. Jeśli z treści skargi i wniosku nie można ustalić ich przedmiotu dyrektor wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia , w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania wyjaśnienia lub uzupełnienia . Dyrektor zobowiązany jest do pouczenia ,że nie-usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie wniosku lub skargi bez rozpoznania .
4. Skargi /wnioski , które nie należą do kompetencji przedszkola , należy zarejestrować , a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością , zawiadamiając przy

tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
Kopia pisma pozostaje w dokumentach przedszkola .

5. Skargi / wnioski , które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy , należy zarejestrować rozpatrzeć sprawę należącą do właściwości przedszkola , a pozostałe przekazać właściwym organom , przesyłając odpis skargi / wniosku , zawiadamiając przy tym wnoszącego .
6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia .
7. Informacje zawarte w anonimowej skardze /wniosku dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego .

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola .
2. 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 ,
 - 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 .
3. 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 , jeśli skarga /wniosek została załatwiona odmownie ,
 - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę .
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w kancelarii przedszkola .

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 właściwym organem 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 podanie 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 /wniosku