

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Podstawa prawna:

- *Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego* (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 267 ze zm.),
- *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).

§ 1

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg oraz wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora przedszkola, a pod jego nieobecność przez zastępcę dyrektora.
2. Złożenie skargi lub wniosku jest możliwe w każdy dzień roboczy w godzinach 7.30 - 14.00
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Przyjmujący skargi i wnioski na żądanie wnoszącego wydaje pisemne potwierdzenie zgłoszenia.
5. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi przedszkola.
6. Dyrektor przedszkola jest odpowiedzialny za prowadzenie rejestru skarg i wniosków.
7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski anonimowe, które nie podlegają rozpatrzeniu.
8. Rejestr skarg i wniosków stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

§ 2

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor przedszkola.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora przedszkola jako skarga lub wniosek, wpisywana jest rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia w ciągu 7 dni, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji przedszkola, należy zarejestrować, a następnie przesłać pismem przewodnim zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, a kopię pisma zostawić w dokumentacji przedszkola.

5. Skargi i wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.
6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze lub wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

§ 3

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola lub osoba przez niego każdorazowo upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się notatkę stanowiącą załącznik nr 3 do niniejszej procedury.
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 4

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi oraz wnioski rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, dyrektor szkoły ma do tego prawo w ciągu 14 dni od daty złożenia skargi lub wniosku.
3. Dyrektor przedszkola jako organ właściwy, zgodnie z k.p.a. ma 30 dni na całościowe rozpatrzenie wniosków i skarg, podjęcie działań wyjaśniających oraz udzielenie odpowiedzi zgłaszającemu skargę lub wniosek. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających, termin 30 dni może zostać przekroczony. O ww. fakcie należy pisemnie poinformować zgłaszającego skargę lub wniosek.
4. Skargi i wnioski odnoszące się do pracy dyrektora przedszkola są przekazywane w terminie 7 dni od daty wpływu do organu prowadzącego przedszkole lub do organu nadzoru pedagogicznego.

§ 5

Tryb odwoławczy

1. Zgłaszający skargę lub wniosek może wnieść zażalenie na sposób rozpatrzenia skargi do organu prowadzącego przedszkole lub do organu nadzoru pedagogicznego.
2. Zgłaszający skargę lub wniosek może również odwołać się od treści pisemnej odpowiedzi dyrektora przedszkola na wniesioną skargę lub wniosek do ww. organów.

Protokół przyjęcia skargi wniesionej ustnie

w Przedszkolu nr 255 w Warszawie

w dniu

z zachowaniem anonimowości: tak/nie*

Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę:

.....

Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę:

..... (imię i nazwisko wnoszącego skargę) wnosi

ustnie do protokołu następującą skargę:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.

2.

Wnoszący wskazuje na następujące dowody:

1.

2.

3.

Wnoszący prosi o przesłuchanie następujących świadków:

1.

2.

3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis osoby przyjmującego skargę)

* - niepotrzebne skreślić

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu skargi/wniosku	Data rejestrowania skargi/wniosku	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Treść skargi/wniosku	Termin załatwienia skargi/wniosku
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					

**Notatka służbowa z
postępowania wyjaśniającego
przeprowadzonego przez**

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

w sprawie skargi nr

złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej:

1.
2.
3.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.
3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

Wobec powyższego należy:

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