

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W Publicznym Przedszkolu Omnibus w Chetkach

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks Postępowania Administracyjnego – dział VIII (tekst jednolity Dz.U. z 2017r., nr 30, poz.1257 z późn. zm.).
2. Rozporządzenia z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

Rozdział I

Zasady ogólne

§ 1

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje prawo składania skarg i wniosków:

- 1) pracownikom przedszkola,
- 2) rodzicom wychowanków,
- 3) Radzie Rodziców
- 4) organizacjom społecznym,
- 5) innym osobom prawnym i fizycznym.

§ 2

Podczas zgłaszania skarg i wniosków wskazane jest zachowanie drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor - organ prowadzący – organ nadzorujący.

§ 3

Przedmiotem skargi może być:

- 1) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników pedagogicznych oraz obsługi,
 - 2) naruszenie praw i godności osobistej wychowanka,
 - 3) naruszenie strefy bezpieczeństwa wychowanka,
 - 4) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy, które dotyczą:
- 1) usprawnienia i ulepszenia organizacji pracy przedszkola,
 - 2) polepszenia zaspokajania potrzeb wychowanków przedszkola.

Rozdział II

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 4

W Publicznym Przedszkolu Omnibus w Chełcach, osoba wnosząca skargę lub wniosek przyjmowana jest przez:

- a) dyrektora przedszkola - w dniach i godzinach przyjęć interesantów,
- b) nauczycieli w terminach zgodnych z harmonogramem konsultacji lub wg indywidualnych ustaleń.

§ 5

Skargi/wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie,
- 2) pocztą elektroniczną,
- 3) ustnie do protokołu – *zał.1.*

§ 6

Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia - *zał.2.*

§ 7

Pracownik otrzymujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

§ 8

W przedszkolu prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał.3.*

Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w gabinecie Dyrektora przedszkola. Rejestracji skarg/wniosków dokonuje Dyrektor.

Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

- a) Liczba porządkowa.
- b) Data rejestrowania skargi/wniosku.
- c) Adres osoby bądź instytucji wnoszącej skargę/wniosek.
- d) Informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek.
- e) Termin załatwienia skargi/wniosku.
- f) Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku.
- g) Data załatwienia.
- h) Krótka informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku.

§ 9

Do rejestru nie zapisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, czyli anonimów; skargi lub wnioski anonimowe zostają bez rozpoznania.

§ 10

Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

Rozdział III

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 11

Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.

§ 12

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 13

Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji przedszkola, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji przedszkola.

§ 14

Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie dyrektor przedszkola rozpatruje skargę lub wniosek należący do jego właściwości, a pozostałe niezwłocznie przekazuje, nie później niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis lub kopię skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 15

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

Rozdział IV

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 16

Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Publicznego Przedszkola Omnibus w Chełchach.

§ 17

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, dyrektor przedszkola do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień do:

- 1) Rady Pedagogicznej
- 2) Rady Rodziców
- 3) Pracowników administracyjno-obługowych przedszkola
- 4) innych organów w zależności od rodzaju skargi lub wniosku.

§ 18

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 – *zał. 4*,
- c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi, rozpatrywania wniosku,
- d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem – *zał. 5*,
- e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

§ 19

Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

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

§ 20

Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w gabinecie Dyrektora.

§ 21

1. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrywania uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wskazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, dyrektor przedszkola może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

Rozdział V

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 22

Skargę/wniosek rozpatruje się:

- a) bez zbędnej zwłoki,
- b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

- c) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

§ 23

Ustala się, że do 7 dni należy:

- a) przesać 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) przesać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
- c) przesać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
- d) przesać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – *zał. 6*,
- 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.

Rozdział VI

Postanowienia końcowe

§ 24

Naczór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Publicznego Przedszkola Omnibus w Chełchach.

§ 25

W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, o których nie traktują niniejsze Procedury stosuje się odpowiednio przepisy KODEKSU POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO.

§ 26

Sposób prezentacji procedur

- a) Umieszczenie treści dokumentu na stronie internetowej przedszkola.
- b) Zapoznanie nauczycieli i pracowników obsługi z treścią procedur.
- c) Zapoznanie rodziców z obowiązującymi w przedszkolu procedurami - na zebraniach organizacyjnych we wrześniu każdego roku szkolnego.

§ 27

Tryb dokonywania zmian w procedurze

- a) Wszelkich zmian w opracowanych procedurach może dokonać z własnej inicjatywy lub na wniosek rady pedagogicznej dyrektor placówki.

- b) Proponowane zmiany nie mogą być sprzeczne z prawem.
- c) Zasady wchodzi w życie z dniem.....08.01.2025

§ 28

Do niniejszych Procedur dołącza się:

- a) załącznik 1 – Protokół przyjęcia skargi ustnej
- b) załącznik 2 – Potwierdzenie przyjęcia skargi ustnej
- c) załącznik 3 – Rejestr skarg i wniosków
- d) załącznik 4 – Notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego
- e) załącznik 5 – Informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku
- f) załącznik 6 – Informacja o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku

DYREKTOR
Magdalena Dudek

załącznik 1/

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ
W Publicznym Przedszkolu Omnibus w Chełcach

.....

(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....

.....

(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

Zarzut	Argumenty, data, fakty	Źródła informacji (świadek, dokument)
.....
.....
.....
.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

.....

.....
.....

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

/ załącznik 2 /

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu.....Pan/Pani.....

zam.

tel.

złożył(a) skargę
dotyczącą.....
.....
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

Chętny, dnia

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

NOTATKA SŁUŻBOWA NR.....

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr.....

złożonej przez.....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.

3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

.....
.....

Wobec powyższego należy (wyniki):

.....
.....

Chęłchy, dnia

(podpis, stanowisko służbowe)

/załącznik 5

INFORMACJA O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SKARGI/WNIOSKU

Pan(Pani).

.....
.....

Dyrektor Publicznego Przedszkola Omnibus w Chęłchach zawiadamia na podstawie art. 237 § 3 KODEKSU POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO i § 18 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu Omnibus w Chęłchach, że skarga / wniosek z dnia

1. jest uzasadniona (y)

Skarga / wniosek został (a) załatwiona (y) w następujący sposób:

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

2. jest nieuzasadniona (y) z następujących przyczyn:

.....
.....

.....
podpis i pieczęćka imienna dyrektora

/załącznik 6/

INFORMACJA O ZMIANIE TERMINU ZAŁATWIENIA SPRAWY/WNIOSKU

Pan (Pani).

.....

.....

Dyrektor Publicznego Przedszkola Omnibus w Chełchach zawiadamia na podstawie art. 245 KODEKSU POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO i § 23 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu Omnibus w Chełchach, że wniosek z dnia w sprawie:

.....

nie może być załatwiony w terminie przewidzianym w art. 237 KODEKSU POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO i § 22, 23 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, ponieważ:

.....

.....

W celu rozpatrzenia tego wniosku zostały podjęte następujące czynności:

.....

.....

Przewidziany termin załatwienia wniosku

O sposobie załatwienia wniosku w tym terminie zostanie Pan (Pani) zawiadomiony(na) odrębnym pismem.

.....

podpis i pieczętka imienna dyrektora

