

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu nr 400 w Warszawie

Podstawa Prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, póź. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, póź. 46).

Rozdział I Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) dyrektora
2. Dyrektor przedszkola przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki w godz. 16.00 -17.00
3. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie, a także ustnie do protokołu-*załącznik nr 1*
5. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków (*załącznik nr 2*)
Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi/wniosku,
 - data rejestrowania skargi/wniosku,
 - adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - termin załatwienia skargi/wniosku,
 - imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - data załatwienia,
 - 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 fizycznych i prawnych.
8. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu

wnoszącego po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpatrywania.

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

10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

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 lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji przedszkola, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością sprawy zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera *załącznik nr 3* do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,

- faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
- imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie przedszkola.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
3. Do siedmiu dni należy:
 - 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,
 - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:

- *Oznaczenie organu, od którego pochodzi*
 - *Wyczerpująca informację o sposobie załatwienia sprawy, z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku*
 - *Faktyczne i prawne uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek została załatwiona odmownie*
 - *Imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę/wniosek*
4. *Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w kancelarii placówki.*
 5. *Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej*
 6. *Skargę/wniosek rozpatruje się w ciągu 14 dni od momentu założenia.*
 7. *Procedura wchodzi w życie z dniem 20 maja 2011r.*

Załącznik nr 1

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu Pan/Pani
zamieszkały(a).....
tel.
złożył(a) skargę dotyczącą
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Do skargi dołączono następujące dokumenty:
.....
.....
.....
.....

(podpis osoby wnoszącej skargę)
.....

(podpis osoby przyjmującej skargę,
jeżeli zażąda tego wnoszący skargę)
.....

**Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków
wnoszonych przez:**

1. pracowników pedagogicznych oraz inne osoby fizyczne i prawne

- dyrektor przedszkola
- nauczyciel zastępujący dyrektora
- nauczyciel

2. rodziców

- dyrektor przedszkola
- nauczyciel zastępujący dyrektora
- przedstawiciel rady rodziców

3. pracowników niepedagogicznych

- dyrektor przedszkola
- nauczyciel zastępujący dyrektora
- kierownik gospodarczy

NOTATKA SŁUŻBOWA

z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

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

w sprawie skargi nr z dnia
złożonej przez

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

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

.....
W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

.....
Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

.....
W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
Wobec powyższego należy:

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

