

## PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W PRZEDSZKOLU NR 7 „JANKA WĘDROWNICZKA” W ŚREMIE

### Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz.U. z 2000r., nr98, poz. 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, poz.46),

### Rozdział I

#### Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora Przedszkola.
2. Dyrektor Przedszkola przyjmuje skargi i wnioski w każdy w godzinach przyjmowania interesantów.
3. Prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora Przedszkola w Śremie przysługuje:
  - a) pracownikom przedszkola;
  - b) rodzicom dzieci;
  - c) radzie rodziców.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
5. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 4 stanowi *załącznik nr 1* do niniejszej procedury.
7. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków, stanowiący *załącznik nr 2* do procedury.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
9. 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. przedmiot skargi/wniosku;
  - f. termin załatwienia skargi/wniosku;

- g. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
- h. data załatwienia;
- i. krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.

## **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 i prosi o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięci 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, 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 a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym 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 osoba przez niego upoważniona.
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 - wzór stanowi **załącznik nr 3** do procedury;
  - 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 – **załącznik nr 4**
  - 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) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w zbiorze akt dyrektora przedszkola.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

#### **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 sprawa 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 w nich poruszane dotyczą różnych organów;
  - d. przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – **załącznik nr 5**
  - 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 V**

##### **Postanowienia końcowe.**

1. Procedura wchodzi w życie dniem podpisania



Załączniki:

1. Protokół przyjęcia skargi/wniosku.
2. Rejestr skarg i wniosków.
3. Notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego.
4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku.
5. Zawiadomienie o niemożności załatwienia skargi/wniosku w terminie.

Śrem, dnia 27.08.2019r.

.....  
miejsowość i data

DYREKTOR  
Przedszkola Nr 7  
w Śremie  
mgr Urszula Rojek

podpis dyrektora

Przyjęłam do wiadomości i stosowania:

D. Kocenas  
P. Pokampta  
A. Baczkowski  
B. Lewandowska  
P. Gołaszewska  
E. Mielczarska  
D. Jędrzej  
K. Jodkowiak  
M. Wegner  
A. Niemcewicz  
A. Gixymka  
A. Strzelczyk  
A. Wolowczyk  
B. Samsa  
A. Włodarczyk-Jelonek  
N. Ignaszak  
M. Dolata - Nawrodek  
D. Bartyszel