

Procedura przyjmowania, rozpatrywania i koordynowania skarg i wniosków

Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.).
2. 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).

Rozdział I

Zasady ogólne

1. W Przedszkolu w Złocięcu ul. Orzeszkowej 2 wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) Dyrektora Przedszkola – w dniach i godzinach przyjęć interesantów.
 - b) zastępcę Dyrektora Przedszkola – w dniach i godzinach przyjęć interesantów.
 - c) nauczycieli w terminach zgodnych z harmonogramem zebrań.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - pocztą elektroniczną,
 - ustnie.
3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji Przedszkola przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego – ze wskazaniem właściwego adresata.
4. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresy wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
5. Skargi/wnioski niezaopatrzone tytułem „skarga: Informacje zawarte w skardze/wniosku Dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego lub „wniosek” klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia wnoszącego.
6. Dyrektor Przedszkola prowadzi rejestr skarg i wniosków. Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolicie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:
 - symbolu komórki organizacyjnej,
 - inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania,
 - symbolu klasyfikującego rzeczowego wykazu akt,
 - kolejnego numeru z rejestru.Ponadto wpisuje termin ich załatwienia.
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Przedszkola.

Rozdział II

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
 - odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.
2. Odpowiedź na skargę/wniosek winna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,

- imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

3. Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek osoba rozpatrująca sprawę, po uprzednim parafowaniu jej, przekazuje do podpisu dyrektorowi.

4. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się dyrektorowi, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis Dyrektora Przedszkola.

5. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w ust. 4. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.

6. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienia skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.

Rozdział III

Terminy

1. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem ust. 2, do miesiąca – od dnia wpływu.

2. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków:

- do dwóch miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,

- do 7 dni należy:

a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli b

b) skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu

Przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu, załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma, możliwości ich załatwienia w określonym terminie.

c) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku

d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Procedura obowiązuje od dnia.....