

# **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W MIEJSKIM PRZEDSZKOLU 42**

## **Podstawa prawna:**

1. *Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071, 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 Miejskim Przedszkolu 42 wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) Dyrektora przedszkola - w dniach i godzinach przyjęć interesantów,
  - b) nauczycieli w terminach zgodnych z harmonogramem zebrań
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pisemnie
  - b) pocztą elektroniczną
  - c) 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 nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
5. Informacje zawarte w skardze lub wniosku Dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego lub „wniosek” klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.
6. Dyrektor przedszkola prowadzi rejestr skarg i wniosków. Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:
  - a) symbolu komórki organizacyjnej
  - b) inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania
  - c) symbolu klasyfikacyjnego rzeczowego wykazu akt
  - d) kolejnego numeru z rejestru

Rejestr, stanowiący Załącznik nr 1 do Procedury, zawiera następujące rubryki:

- a) liczba porządkowa;

- b) data wpływu skargi/ wniosku;
  - c) data rejestrowania skargi/ wniosku;
  - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/ wniosek;
  - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/ wniosek;
  - f) termin załatwienia skargi/ wniosku;
  - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/ wniosku;
  - h) data załatwienia;
  - i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
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:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
  - d) odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - e) pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.
2. Odpowiedź na skargę/wniosek winna zawierać:
  - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - c) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - d) 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

obwolicie 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 je wydająca.
6. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie 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:
  - a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
  - b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - c) do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,
  - d) do 7 dni należy:
    - zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli 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,
    - 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.

## REJESTR SKARG / WNIOSKÓW

<i>Lp.</i>	<i>data wpływu</i>	<i>data rejestracji</i>	<i>adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek</i>	<i>informacja n/t, czego dotyczy skarga/wniosek</i>	<i>termin załatwienia</i>	<i>imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie sprawy</i>	<i>data załatwienia</i>	<i>krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy</i>
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								