

Procedura Przyjmowania i Rozpatrywania skarg i wniosków

w Przedszkolu Publicznym nr 10 Sto Pociach w Głogowie

Podstawa Prawna:

1. Dz.U.2017.0.1257 t.j. - Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego
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 Publicznym nr 10 Sto Pociach wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a. Dyrektora przedszkola - w godzinach pracy Dyrektora,
 - b. nauczycieli w terminach zgodnych z harmonogramem zajęć.
2. Prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora Przedszkola przysługuje: pracownikom przedszkola, rodzicom wychowanków, Radzie Rodziców.
3. Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania przedszkola z zachowaniem drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor – organ prowadzący i nadzorujący.
4. Skargi i wnioski można składać we własnym interesie, w interesie innych osób lub w interesie społecznym.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną lub ustnie.
6. W przypadku zgłoszenia skargi ustnie sporządza się protokół lub notatkę – wzór załącznik nr 1 i 2
7. Przedmiotem skargi może być;
8. zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników przedszkola
9. naruszenie praw i godności osobistej wychowanka
10. naruszenie strefy bezpieczeństwa wychowanka
11. przewlekłe załatwianie spraw

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 nieusunięci braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

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:
 - 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,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. 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.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w kancelarii przedszkola.

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
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - 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

Postanowienia końcowe:

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg sprawuje Dyrektor Przedszkola.
2. Zainteresowane strony powiadamiane są o sposobie załatwienia sprawy lub niemożności załatwienia skargi lub wniosku w terminie – załącznik nr 5 i 6
3. W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg, o których nie traktuje niniejsza Procedura stosuje się odpowiednio przepisy kpa.

Załączniki:

1. protokół przyjęcia skargi ustnej
2. notatka służbowa
3. imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków
4. zawiadomienie o sposobie załatwiania skargi
5. zawiadomienie o niemożności załatwienia skargi w terminie

załącznik 1

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w Przedszkolu Publicznym nr 10 Sto Pociach w Głogowie

dniu.....Pan/Pani.....
zam.

.....
Tel.

.....
Złożył(a) skargę
dotyczącą.....

.....
.....Do skargi załączono następujące
dokumenty:

(podpis wnoszącego skargę)
skargę)

(podpis przyjmującego

Załącznik 2

/ NOTATKA SŁUŻBOWA

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

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:

.....
.....

Podpis dyrektora przedszkola

/ załącznik 3/

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

Imię i nazwisko	Zajmowane stanowisko
Danuta Kubiak	Dyrektor Przedszkola Publicznego nr 10 Sto Pociach
Monika Szambelan	Zastępca Dyrektora Przedszkola Publicznego nr 10 Sto Pociach

Załącznik nr 4

ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SKARGI

.....
Pan/Pani

Dyrektor Przedszkola Publicznego nr 10 Sto Pociach w Głogowie zawiadamia na podstawie Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg w Przedszkolu, że skarga z dnia.....

A. JEST UZASADNIONA

Skarga została załatwiona w następujący sposób:

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

B. JEST NIEUZASADNIONA Z NASTĘPUJĄCYCH PRZYCZYŃ

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

Do wiadomości

.....
.....

Podpis i imienna pieczęć dyrektora

Załącznik nr 5

ZAWIADOMIENIE O NIEMOŻNOŚCI ZAŁATWIENIA SKARGI W TERMINIE

.....
.....

Pan/i

Dyrektor Przedszkola Publicznego nr 10 Sto Pociach w Głogowie podstawie Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg w Przedszkolu , że wniosek z dnia..... w sprawie.....

.....
.....

nie może być załatwiony w terminie przewidzianym w Procedurze przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu Publicznym nr 10 Sto Pociach w Głogowie ponieważ

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

W celu rozpatrzenia tego wniosku zostały podjęte następujące czynności

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

Przewidziany termin załatwienia wniosku

.....

O sposobie załatwienia wniosku w tym terminie zostanie pan/i zawiadomiony/a odrębnym pismem.

Do wiadomości

.....
.....

Podpis i imienna pieczęć dyrektora