



## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W PRZEDSZKOLU nr 5 w Sokółce**

### **Podstawa prawna:**

art.226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., nr 5, poz. 46 z późn. zm.).

### **Rozdział I Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora,
2. Miejscem przyjmowania wniosków i skarg jest kancelaria dyrektora placówki.
3. Dyrektor przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki od 9.00 do 11.00 oraz w czwartki od 13.00 do 15.00.
4. Przy wnoszeniu wniosków i skarg obowiązuje pozytywna postawa wobec osoby wnoszącej problem.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu stanowi *załącznik 1* do niniejszej procedury.
6. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
7. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków. *Załącznik 3*
8. 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.
9. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska – czyli anonimów
10. 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) 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,

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

## **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 nieusunięcie 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, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.
6. Skargi/wnioski anonimowe 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. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera *załącznik 2* 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, *załącznik 4*
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,



Przedszkole nr 5 w Sokółce  
Osiedle Centrum 18  
16-100 Sokółka  
tel.: 85-711-25-39  
NIP 545-180-60-15, REG. 200415781  
[www.przedszkole5.sokolka.blizej.info](http://www.przedszkole5.sokolka.blizej.info)

- 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) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
- d) 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:

- 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 skarga/wniosek 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 sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- 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.



Przedszkole nr 5 w Sokółce  
Osiedle Centrum 18  
16-100 Sokółka  
tel.: 85-711-25-39  
NIP 545-180-60-15, REG. 200415781  
[www.przedszkole5.sokolka.blizej.info](http://www.przedszkole5.sokolka.blizej.info)

Załącznik 1

## PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu ..... Pan/Pani .....

zam. ....

tel. ....

złożył(a) skargę dotyczącą

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

Do skargi dołączono następujące dokumenty:

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

(podpis osoby wnoszącej skargę)

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



Przedszkole nr 5 w Sokółce  
Osiedle Centrum 18  
16-100 Sokółka  
tel.: 85-711-25-39  
NIP 545-180-60-15, REG. 200415781  
[www.przedszkole5.sokolka.blizej.info](http://www.przedszkole5.sokolka.blizej.info)

## *Załącznik 2*

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

pracowników pedagogicznych oraz inne osoby fizyczne i prawne

- dyrektor przedszkola
- nauczyciel

rodziców

- dyrektor przedszkola
- przedstawiciel rady rodziców

pracowników niepedagogicznych

- dyrektor przedszkola
- intendent





## 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)