

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W PRZEDSZKOLU MIEJSKIM NR 9 W ZAMOŚCIU

I. Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dział VIII – Skargi i wnioski).
2. Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe.
3. Ustawa z dnia 26 stycznia 1982 r. – Karta Nauczyciela.
4. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
5. Statut Przedszkola Miejskiego Nr 9 w Zamościu

II. Cel procedury

1. Ustalenie jednolitych zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków.
2. Zapewnienie rzetelnego, obiektywnego i terminowego rozpatrywania spraw.
3. Zapewnienie przejrzystości działań przedszkola.
4. Wzmocnienie współpracy z rodzicami/opiekunami prawnymi dzieci oraz pracownikami.

III. Zakres procedury

1. Procedura dotyczy wszystkich skarg i wniosków składanych w związku z działalnością Przedszkola Miejskiego Nr 9 w Zamościu.
2. Skargi i wnioski mogą dotyczyć w szczególności:
 - organizacji pracy przedszkola,
 - jakości opieki i wychowania,
 - zachowania pracowników,
 - warunków pobytu dzieci,
 - przestrzegania praw dziecka.

IV Definicje

1. Skarga – wystąpienie zawierające zarzuty dotyczące niewłaściwego działania lub zaniechania przedszkola lub jego pracowników.
2. Wniosek – propozycja usprawnienia pracy przedszkola, poprawy organizacji lub jakości funkcjonowania placówki.

V Podmioty uprawnione do składania skarg i wniosków

1. Rodzice/opiekunowie prawni dzieci.
2. Pracownicy przedszkola.
3. Inne osoby zainteresowane działalnością placówki.

VI Forma i sposób składania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być składane:
 - pisemnie (osobiście u Dyrektora przedszkola),
 - drogą pocztową,
 - drogą elektroniczną na adres e-mail przedszkola,
 - ustnie.
2. Skarga lub wniosek powinny zawierać:
 - imię i nazwisko osoby składającej,
 - dane kontaktowe,
 - opis sprawy,
 - podpis (w przypadku formy pisemnej).
3. Skargi anonimowe mogą zostać pozostawione bez rozpatrzenia, chyba że zawierają informacje wskazujące na poważne naruszenie prawa lub zagrożenie bezpieczeństwa dzieci.

VII Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski przyjmuje Dyrektor Przedszkola Miejskiego Nr 9 w Zamościu.
2. W przypadku nieobecności Dyrektora – osoba przez niego upoważniona.
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów podawana jest do wiadomości na tablicy ogłoszeń oraz stronie internetowej przedszkola.

VIII Rejestr skarg i wniosków

1. Wszystkie skargi i wnioski podlegają wpisowi do Rejestru Skarg i Wniosków.
2. Rejestr zawiera:
 - numer sprawy,
 - datę wpływu,
 - dane osoby składającej,
 - przedmiot sprawy,
 - sposób i termin załatwienia sprawy.
3. Rejestr prowadzony jest zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.

IX Tryb rozpatrywania skarg

1. Dyrektor dokonuje wstępnej analizy skargi.
2. W razie potrzeby przeprowadza postępowanie wyjaśniające, w tym:
 - rozmowy z osobami zainteresowanymi,
 - analizę dokumentacji,
 - sporządzenie notatek służbowych.
3. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - do 14 dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - do 30 dni, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające.
4. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się składającego pisemnie.

X Tryb rozpatrywania wniosków

1. Wnioski analizowane są pod kątem możliwości ich realizacji.
2. Dyrektor może:
 - wdrożyć proponowane rozwiązanie,
 - przekazać wniosek do organu prowadzącego (Miasto Zamość),
 - udzielić pisemnej odpowiedzi uzasadniającej brak możliwości realizacji.
3. Wnioski rozpatruje się w terminie do 30 dni.

XI Skargi dotyczące Dyrektora

1. Skargi na Dyrektora Przedszkola Miejskiego Nr 9 w Zamościu kierowane są do:
 - Organu prowadzącego – Miasto Zamość,
 - Lubelskiego Kuratora Oświaty.
2. Przedszkole zobowiązane jest do udzielenia niezbędnych informacji organom właściwym do rozpatrzenia skargi.

XII Ochrona danych i poufność

1. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dostęp do dokumentacji mają wyłącznie osoby upoważnione.
3. Postępowanie prowadzone jest z zachowaniem zasad bezstronności i poufności.

XIII Postanowienia końcowe

1. Procedura wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia przez Dyrektora Przedszkola Miejskiego Nr 9 w Zamościu.
2. Procedura podlega publikacji w miejscu ogólnodostępnym w przedszkolu.
3. Pracownicy przedszkola zobowiązani są do zapoznania się z niniejszą procedurą.
4. Procedura podlega okresowej aktualizacji.

Procedura wchodzi w życie z dniem 01.09.2022r.