

# **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu Miejskim Nr 9 w Zamościu**

## **Podstawa prawna:**

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego ( tekst jednolity (Dz.U. 2000 r. nr 98 , poz 1071)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków ( Dz.U. Z 2002 r. nr 5 , poz 46)

## **Rozdział I**

### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) dyrektora,
  - b) vice- dyrektora
2. Dyrektor przedszkola lub vice -dyrektor przyjmują skargi i wnioski :codziennie
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pisemnie ,
  - b) za pomocą poczty elektronicznej,
  - c) ustnie do protokołu
4. Pracownik przedszkola , który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności , obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. Rejestr skarg i wniosków prowadzi dyrektor.
6. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe, telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie , jak skargi i wnioski od osób fizycznych i prawnych.
7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski , które nie zawierają imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego – anonimy.
8. rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:

- liczba porządkowa,
- data wpływu skargi.,wniosku,
- data rejestrowania skargi/wniosku,
- adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
- informacja na temat , czego dotyczy skarga/wniosek,
- termin załatwienia skargi/wniosku,
- imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku
- data załatwienia,
- krótka informacja o załatwieniu skargi/wniosku

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi i wniosku 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 wyjaśnienie lub uzupełnienie z pouczeniem ,ze nie usunięcie 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 należy pozostawić w dokumentacji przedszkola.
5. Skargi/wnioski , które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy , należy zarejestrować , następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z

właściwością ,zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego a kopię pisma należy pozostawić w dokumentacji przedszkola.

6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

### **Rozdział III**

#### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor Przedszkola lub vice-dyrektor.

2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

a) oryginał wniosku/skargi,

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 wysłaniem ,

e) inne pisma , jeśli sprawa tego wymaga,

3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

a) oznaczenie organu , od którego pochodzi,

b)wyczerpującą informacje o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów /wniosków zawartych w skardze/wniosku.

4. Pełna dokumentacja o zakończeniu sprawy przechowywana jest w biurze Przedszkola.

5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

6. W przypadku wydania nauczycielowi /pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę /wniosek należy kopie pisma dołączyć do dokumentacji wymienioną w pkt 2

7. za jakość i prawidłowe wykonanie załatwiania skarg/wniosków odpowiada dyrektor.

## **Rozdział IV**

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę /wniosek rozpatruje się:
  - a) do 1 miesiąca , gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - b) do 2 miesięcy , gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,
  - c) do 7 dni należy:
    - a) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwiania skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia , jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie.
    - b) zwrócić skargę / wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu ,jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
    - c) zwrócić się 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.

## **Rozdział V**

### **Postanowienia końcowe**

Procedura wchodzi w życie z dniem podpisania.

Z  
a  
m  
o  
ś  
ć