

**PROCEDURA
SKARG I WNIOSKÓW
W PRZEDSZKOLU GMINNYM W DUKLI**

Na podstawie przepisów:

działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz.1071 z późn. zm.), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków(Dz.U. Nr 5, poz.46).

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje każdemu prawo składania petycji, skarg i wniosków.

O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, jeżeli działa w granicach prawem dozwolonych.

Zasady i tryb przyjmowania oraz rejestrowania skarg i wniosków

W sprawach skarg i wniosków strony winny być przyjmowane przez:

- 1) Dyrektora w godzinach pracy przedszkola;
- 2) Wice-dyrektora codziennie, w godzinach pracy przedszkola;
- 3) Pracowników(nauczycieli) – codziennie, w godzinach pracy przedszkola.

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.

Skargi i wnioski kierowane do Przedszkola przekazywane są do rejestru skarg i wniosków. Prowadzący rejestr skarg i wniosków wpisuje termin załatwienia skargi lub wniosku oraz nadzoruje terminowość ich załatwienia.

1. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:

- 1) liczbę porządkową,
- 2) datę wpływu skargi (wniosku),
- 3) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę (wniosek),
- 4) krótką treść skargi (wniosku),
- 5) numer problematyki skarg i wniosków,

- 6) termin załatwienia skargi (wniosku),
- 7) osobę odpowiedzialną za załatwienie skargi (wniosku),
- 8) datę załatwienia skargi (wniosku) i udzielenia odpowiedzi,
- 9) krótką informację o sposobie załatwienia skargi (wniosku),
- 10) informację o terminie realizacji wydanych zaleceń – jeśli takie wydano.

2. Do rejestru nie wpisuje się pism:

- 1) załatwianych wg właściwości przez inne organy, a skierowanych do wiadomości Dyrektora,
- 2) bez imienia, nazwiska i adresu wnoszącego skargę (wniosek) – anonimów.
- 3) Skargi/wnioski niezaopatrzone tytułem skarga/wniosek klasyfikuje się jako interwencję.

Zasady kwalifikowania skarg i wniosków

Kwalifikowania spraw dokonuje:

Dyrektor – w zakresie pism wpływających pocztą na adres siedziby Przedszkola.

Sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek z dekreacją „S” wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.

W przypadku zastrzeżenia przez wnoszącego skargę (wniosek) jego danych osobowych tylko do wiadomości Urzędu, osoba prowadząca postępowanie wyjaśniające jest zobowiązana nie ujawniać tych danych.

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy – pozostawia się bez rozpoznania.
2. Anonimy dotyczące spraw związanych z nadzorem pedagogicznym winny być bezpośrednio kierowane do dyrektora sprawującego nadzór pedagogiczny, który powinien informacje zawarte w skardze wykorzystać w trakcie pełnionego nadzoru pedagogicznego. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

Zasady rozpatrywania skarg i wniosków

1. Dyrektor lub inna osoba upoważniona do rozpatrzenia skargi (wniosku) powinna:

- 1) przeprowadzić dokładną analizę treści skargi (wniosku),
- 2) zaplanować tryb i sposób przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, m. in.:
 - a) ustalić źródła informacji,
 - b) ustalić dokumenty przewidziane do kontroli i analizy,
- 3) przeprowadzić zaplanowane działania i czynności,
- 4) ustalić stan faktyczny,
- 5) określić stan prawny w odniesieniu do stanu faktycznego oraz ustalić zasadność zarzutów,
- 6) ustalić przyczyny zaistniałej sytuacji,
- 7) określić działania w celu usunięcia uchybień,
- 8) opracować projekt odpowiedzi do skarżącego.

2. Jeżeli z treści skargi (wniosku) nie można należycie ustalić jej przedmiotu, należy wezwać wnoszącego skargę (wniosek) do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi (wniosku) bez rozpoznania.

3. Z wyjaśnienia skargi (wniosku), osoba ją rozpatrująca, sporządza dokumentację zawierającą:

- 1) oryginał skargi (wniosku),
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi (wniosku) i wynikach postępowania wyjaśniającego wg wzoru stanowiącego załącznik nr 6 do Regulaminu,
- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania sprawy (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi itp.),
- 4) odpowiedź do składającego skargę lub wniosek informującą wyczerpująco o sposobie rozstrzygnięcia sprawy i urzędowo potwierdzone jej wysłanie.

Jeśli wymaga tego sprawa, osoba rozpoznająca skargę (wniosek) dołącza do dokumentacji z wyjaśnienia skargi (wniosku):

- 1) pismo do dyrektora przedszkola z wydanymi zaleceniami,
- 2) pismo do organu prowadzącego.

4. O sposobie załatwienia skargi (wniosku) zawiadamia się skarżącego (wnioskodawcę).

5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi (wniosku) powinno zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- 2) wyczerpującą informację o sposobie rozstrzygnięcia skargi (wniosku) z odniesieniem się do zarzutów zawartych w skardze,
- 3) imię, nazwisko, podpis oraz stanowisko służbowe osoby upoważnionej do załatwienia skargi,
- 4) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga (wniosek) została załatwiona odmownie.

6. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, można, w odpowiedzi na tę skargę, podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

7. Całość dokumentacji, przed wysłaniem odpowiedzi do osoby skarżącej lub składającej wniosek, powinna być parafowana przez dyrektora na jej obwolucie.

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skarga (wniosek) powinna być załatwiona bez zbędnej zwłoki, a jeżeli załatwienie sprawy wymaga postępowania wyjaśniającego nie później niż w ciągu miesiąca.

2. O każdym przypadku nie załatwienia sprawy w terminie miesiąca, pracownik wyznaczony do załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia stronę.

Zawiadomienie o niemożności załatwienia skargi w terminie, powinno zawierać:

- 1) wskazanie przyczyn przesunięcia terminu rozpatrzenia skargi,
- 2) przewidywany termin rozpatrzenia skargi,
- 3) informację o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku,
- 4) przewidywany termin rozpatrzenia wniosku.

Spis załączników:

1. Rejestr skarg i wniosków