



## **Procedura przyjmowania skarg i wniosków w Przedszkolu Samorządowym nr 4 w Białymstoku**

### Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000 r., nr 98, poz.1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. 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 wnoszone skargi i wnioski przyjmowane są przez dyrektora
2. Dyrektor przedszkola przyjmuje skargi i wnioski w dniach:
  - wtorek od 12.00 do 15.00
  - środa od 13.00 – 16.00
3. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
5. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 2 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
6. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
7. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrywaniu i załatwianiu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
9. Do rejestru wpisane są także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazw) oraz adresu wnoszącego anonimy.
10. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - a) liczba porządkowa
  - b) data wpływu skargi/wniosku

- c) data rejestru 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.
11. Do rejestru nie kieruje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikacje skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisana 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 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 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 równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji 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.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - oryginał skargi/wniosku,
  - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
  - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w gabinecie dyrektora.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazywana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

#### **Rozdział IV**

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

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
  - do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
  - do miesiąca gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowany.
3. Do siedmiu dni należy:
  - przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zawrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
  - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
  - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nim poruszane dotyczą różnych organów,
  - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
  - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
  - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy

Procedura wchodzi w życie z dniem 01.09.2007r.

