

Procedura przyjmowania skarg i wniosków w Przedszkolu Samorządowym nr 43 w Białymstoku

podstawa prawna:

1. **USTAWA** z dnia 14 czerwca 1960 r. **Kodeks postępowania administracyjnego.** (tekst jednolity Dz. U.00.98.1071)
2. **ROZPORZĄDZENIE RADY MINISTRÓW** z dnia 8 stycznia 2002 r. **w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.** (Dz. U. z dnia 22 stycznia 2002 r.)

Rozdział 1

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora.
2. Dyrektor przyjmuje skargi i wnioski w dniach:
 - Poniedziałek: 15:30 – 17:00
 - Środa: 9:00 – 11:00Na tablicy ogłoszeń dla rodziców umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 3 stanowi zał. 1 do niniejszej procedury.
5. Pracownik przedszkola który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków zał. 2 do niniejszej procedury.
7. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa
 - data wpływu skargi/wniosku
 - data rejestracji 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 sposobie załatwienia sprawy.
10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości placówki.

Rozdział 2

Klasyfikacja skarg i wniosków

1. Klasyfikowania 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 do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
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 pozostawić w dokumentacji placówki.

5. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji podlegają rozpatrzeniu w toku normalnego postępowania a dokumentacja umieszczana jest a/a.
6. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział 3

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku
 - notatka służbowa informująca o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku
 - odpowiedź do wnoszącego, w której zostaje powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z rzędowo potwierdzonym jej wysłaniem
 - inne pisma, jeżeli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego powinna 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 aktach rzeczowych przedszkola.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział 4

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 zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy organ jest organem sprawiedliwości,
 - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich 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.

