

## **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu nr 400 w Warszawie**

### **Podstawa Prawna**

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

### **Rozdział I Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) dyrektora
2. Dyrektor przedszkola przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki w godz. 16.00 -17.00
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, telefonicznie, a także ustnie do protokołu-*załącznik nr 1*
5. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków (*załącznik nr 2*)  
Rejestr skarg 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 sposobie załatwienia sprawy,
7. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
8. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska ( nazwy ) oraz adresu

wnoszącego po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpatrywania.

9. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania 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 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 sprawy zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera *załącznik nr 3* do niniejszej procedury.
3. 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.
4. 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.

5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie przedszkola.

#### **Rozdział IV**

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

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
  - do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
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 jest organ wymiaru 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.

#### **Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:**

- *Oznaczenie organu, od którego pochodzi*
  - *Wyczerpująca informację o sposobie załatwienia sprawy, z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku*
  - *Faktyczne i prawne uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek została załatwiona odmownie*
  - *Imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę/wniosek*
4. *Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w kancelarii placówki.*
  5. *Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej*

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W dniu ..... Pan/Pani .....  
zamieszkały(a).....  
tel. ....  
złożył(a) skargę dotyczącą .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Do skargi dołączono następujące dokumenty:

.....  
.....  
.....  
.....

(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....

(podpis osoby przyjmującej skargę,  
jeżeli zażąda tego wnoszący skargę)

.....

*Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Przedszkolu nr 400 w Warszawie*

**Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków**  
wnoszonych przez:

**1. pracowników pedagogicznych oraz inne osoby fizyczne i prawne**

- dyrektor przedszkola
- nauczyciel zastępujący dyrektora
- nauczyciel

**2. rodziców**

- dyrektor przedszkola
- nauczyciel zastępujący dyrektora
- przedstawiciel rady rodziców

**3. pracowników niepedagogicznych**

- dyrektor przedszkola
- nauczyciel zastępujący dyrektora
- kierownik gospodarczy

**NOTATKA SŁUŻBOWA**

**z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez**

.....  
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

**w sprawie skargi nr ..... z dnia .....  
złożonej przez**

.....  
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

**a dotyczącej: (wskazać zarzuty)**

.....  
**W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:**

.....  
**Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:**

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....  
**W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:**

.....  
**Wobec powyższego należy:**

.....  
(podpis, stanowisko służbowe)