***Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu nr 401 w Warszawie***

*Podstawa prawna:*

1. *Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. Ust. Z 2013, poz. 267).*
2. *Rozporządzenie Rady Ministrów z 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. Ust. 2002r. nr 5, poz., 46).*
3. **Zasady ogólne**
* Załatwianie spraw przez Przedszkole jest zgodne z obowiązującymi przepisami i powszechnie przyjętymi ogólnymi zasadami.
* Sprawy załatwiane są terminowo, bez zbędnej zwłoki.
* Sprawy są załatwiane w formie pisemnej.
1. **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**
2. W Przedszkolu nr 401 w Warszawie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

*Dyrektora przedszkola lub upoważnioną osobę****.***

1. Dyrektor Przedszkola przyjmuję interesantów w sprawach interwencji, skargi i wniosków w każdy wtorek w godzinach 14.00 – 16.00.
2. Sekretariat obsługuje interesantów w dni robocze w godzinach 8.00 - 16.00.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu.
4. Przedszkole Nr 401 w Warszawie nie udziela odpowiedzi na korespondencję otrzymywaną pocztą elektroniczną, która nie spełnia wymogów określonych w art. 63 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) – anonimy.

 Zgodnie z ww. art.63 § 2 K.p.a. treść kierowanej korespondencji powinna zawierać

 co najmniej wskazania:

* osoby, od której pochodzi (imię i nazwisko),
* adres (kod pocztowy, miejscowość, ulica nr domu, nr telefonu),
* przedmiot sprawy, której dotyczy.
1. Pracownik przedszkola, który otrzyma skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi przedszkola.
2. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
3. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska/nazwy oraz adresu wnoszącego – anonimy.
4. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.
5. **Kwalifikowanie skarg i wniosków**
6. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor przedszkola.
7. Każda sprawa zakwalifikowania przez dyrektora przedszkola jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
8. Jeżeli z treści nie wynika jasno przedmiot sprawy, dyrektor wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.
9. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji przedszkola, zostają wpisane do rejestru. Następnie pismem przewodnim zostają przesłane zgodnie z właściwością, z równoczesnym zawiadomieniem wnoszącego, albo zwrócone wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu; kopia pisma stanowi dokumentację przedszkola.
10. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegają rozpatrzeniu przez różne organy, zostają wpisane do rejestru, a następnie pismem przewodnim przesłane właściwym organom, z zawiadomieniem o tym równocześnie wnoszącego; kopia pisma stanowi dokumentację przedszkola.
11. Skargi/wnioski anonimowe pozostają bez rozpoznania.
12. Informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku dyrektor przedszkola może wykorzystać w ramach sprawowanego nadzoru pedagogicznego czy kontroli zarządczej.
13. **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków.**
14. Istotnym warunkiem załatwiania sprawy jest przedstawienie przez zainteresowaną osobę odpowiednich dokumentów. Przedszkole załatwia sprawę niezwłocznie, jeżeli posiada wszystkie informacje potrzebne do jej załatwienia lub gdy nie jest wymagane zebranie dodatkowych danych, wyjaśnień lub dowodów.
15. Sprawy są załatwiane najpóźniej w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia pisma wraz z dokumentami, gdy zachodzi potrzeba przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego (z wyłączeniem przepisów określających inne terminy na załatwienie sprawy).
16. W przypadku sprawy szczególnie skomplikowanej, termin jej rozpatrzenia, co do istoty albo w inny sposób jej zakończenie, wynosi dwa miesiące od dnia wniesienia sprawy do Przedszkola.
17. W przypadkach przekroczenia ustalonych terminów dla załatwienia określonej sprawy zawiadamia się zainteresowanego o spodziewanym przekroczeniu terminu, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
18. Od decyzji Dyrektora przysługuje odwołanie do organu prowadzącego przedszkole w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
19. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Dyrektora Przedszkola Nr 401 w Warszawie.