

PROCEDURA DOTYCZĄCA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA WNOSKÓW I SKARG

Podstawy prawne:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku – KODEKS POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO (j.t. Dz.U. z 2000r. nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zm.),
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. nr 5, poz. 46)

Rozdział I: sprawy ogólne:

- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora
 - ✓ pracownikom przedszkola,
 - ✓ rodzicom wychowanków,
 - ✓ Radzie Rodziców przy Przedszkolu. Skargi i wnioski można składać we własnym interesie, w interesie innych osób lub w interesie społecznym.
- Dyrektor Przedszkola jest obowiązany przeciwdziałać hamowaniu krytyki i innym działaniom ograniczającym prawo obywateli do składania skarg i wniosków. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału o znamionach skargi lub wniosku.
- Skargi/wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
- Skargi/wnioski nie zaopatrzone tytułem „skarga”: Informacje zawarte w skardze/wniosku Dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego lub „wniosek” klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.
- Skargi i wnioski nie należące do kompetencji dyrektora przedszkola przekazywane są do wnoszącego – ze wskazaniem właściwego adresata.
- Dyrektor przedszkola prowadzi rejestr skarg i wniosków
- Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor przedszkola

Przedmiotem skargi może być:

1. zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników obsługi lub nauczycieli przedszkola,
2. naruszenie praw i godności osobistej wychowanka,
3. naruszenie strefy bezpieczeństwa wychowanka,
4. przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy, które dotyczą:

1. usprawnienia i ulepszenia organizacji pracy przedszkola,
2. zapobiegania nadużyciom,
3. polepszenia zaspokajania potrzeb wychowanków przedszkola.

Rozdział II: przyjmowanie skarg i wniosków

W Przedszkolu przyjmowaniem skarg i wniosków zajmuje się wyłącznie Dyrektor lub osoba wyznaczona.

Informacja o dniach i godzinach przyjmowania skarg i wniosków jest wywieszona na tablicy ogłoszeń w holu Przedszkola.

Skargi i wnioski składane w Przedszkolu oraz związane z nimi pisma i dokumenty rejestruje się i przechowuje w kancelarii Przedszkola.

Rejestracją i przechowywaniem skarg i wniosków zajmuje się Dyrektor. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie do protokołu. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, Dyrektor sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Protokół powinien zawierać datę przyjęcia skargi i wniosku, imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zgłaszającego i zwięzły opis sprawy.

Rozdział III: rozpatrywanie skarg i wniosków

Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania, chyba, że dotyczą one zagrożenia bezpieczeństwa wychowanków na terenie przedszkola.

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, Dyrektor do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień do: Rady Pedagogicznej, Rady Rodziców, pracowników administracyjno-obslugowych przedszkola innych organów w zależności od rodzaju skargi lub wniosku.

I. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:

1. Oryginał skargi/wniosku,
2. Notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego
3. Materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku – oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, inne)
4. Odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy,
5. Pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa

II. Odpowiedź na skargę/wniosek winna zawierać:

1. Oznaczenie organu od którego pochodzi,
2. Wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem do wszystkich zarzutów zawartych w skardze/wniosku
3. Uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie

4. Imię, nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi
5. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy dyrektor umieszcza we właściwym segregatorze w kancelarii przedszkola

Rozdział IV: terminy

1. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem ust. 2, do miesiąca – od dnia wpływu.
2. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg/wniosków:
 - a) Do 2 miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
 - b) Do 7 dni należy:
 - zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,
 - 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.

Rozdział V: postanowienia końcowe

W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, o których nie traktuje niniejsza Procedura stosuje się odpowiednio przepisy KODEKSU POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO.