

ZARZĄDZENIE NR 58 /2018
DYREKTORA PRZEDSZKOLA „KRAINA MARZEŃ”
W CZARNEJ BIAŁOSTOCKIEJ
z dnia 17 października 2018 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu „Kraina Marzeń” w Czarnej Białostockiej

Na podstawie

1. § 26 ust. 1 pkt 2 Statutu Przedszkola „Kraina Marzeń” w Czarnej Białostockiej
2. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017r. poz. 1257 z dnia 27.06.2017).
3. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., nr 5, poz. 46 z późn. zm.).

zarządza się co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu „Kraina Marzeń” w Czarnej Białostockiej, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Traci moc Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu w Czarnej Białostockiej z 4.06.2008r.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Danuta Kowalewska

(data i podpis osoby wydającej zarządzenie)

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W PRZEDSZKOLU „KRAINA MARZEŃ” W CZARNEJ BIAŁOSTOCKIEJ

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017r. poz. 1257 z dnia 27.06.2017).

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., nr 5, poz. 46 z późn. zm.).

Rozdział I

Sprawy ogólne

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora Przedszkola „Kraina Marzeń” w Czarnej Białostockiej

- a) pracownikom przedszkola,
- b) rodzicom wychowanków,
- c) Radzie Rodziców Przedszkola
- d) organizacjom społecznym
- e) innym osobom prawnym i fizycznym.

2. Skargi i wnioski kierowane do Przedszkola przekazywane są do rejestru skarg i wniosków. Prowadzący rejestr skarg i wniosków wpisuje termin załatwienia skargi lub wniosku oraz nadzoruje terminowość ich załatwiania.

3. Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania przedszkola z zachowaniem drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor - organ prowadzący – organ nadzorujący.

4. 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.

Rozdział II

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. Przedmiotem skargi może być:

- a) zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników pedagogicznych oraz obsługi,
- b) naruszenie praw i godności osobistej wychowanka,
- c) naruszenie strefy bezpieczeństwa wychowanka,
- d) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy, które dotyczą:

- a) usprawnienia i ulepszenia organizacji pracy przedszkola,
- b) zapobiegania nadużyciom,
- c) polepszenia zaspokajania potrzeb wychowanków przedszkola.

3. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- a) dyrektora,
- b) zastępcę dyrektora, który niezwłocznie powiadamia dyrektora przedszkola

4. Miejscem przyjmowania wniosków i skarg jest kancelaria dyrektora placówki.

5. Czas przyjmowania skarg jest związany z harmonogramem pracy dyrektora w kancelarii.

6. Przy wnoszeniu wniosków i skarg obowiązuje pozytywna postawa wobec osoby wnoszącej problem.

7. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu stanowi *załącznik 1* do niniejszej procedury.

8. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

9. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków- *załącznik 2*

10. 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.

11. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

- a) liczba porządkowa,

- b) data wpływu skargi/wniosku,
- c) data rejestrowania 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,

Rozdział III

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skarga lub wniosek 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 nieusunięcie 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 o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział IV

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 3 do niniejszej procedury.

3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- a) oryginał skargi/wniosku,
- b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego, *załącznik 4*
- c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
- d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
- e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
- d) 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:

- a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
- b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

3. Do siedmiu dni należy:

- a) 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;
- b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
- c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;

- d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
- e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
- f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

4. W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, o których nie traktują niniejsze Procedury stosuje się odpowiednio przepisy KODEKSU POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO.

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO

*PROCEDURY PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W PRZEDSZKOLU „KRAINA MARZEŃ” W CZARNEJ BIAŁOSTOCKIEJ*

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu Pan/Pani
zam. tel.

złożył(a) skargę dotyczącą

.....
.....

Do skargi dołączono następujące dokumenty:

.....

.

.....

(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....

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

REJESTR SKARG

Lp.	Data rejestrowania	Adres osoby/instytucji wnoszącej	Przedmiot skargi	Termin załatwienia skargi	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi	Data załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi
1.								

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

- pracowników pedagogicznych oraz inne osoby fizyczne i prawne
- dyrektor przedszkola
- zastępca dyrektora
- nauczyciel
- rodziców
- dyrektor przedszkola
- zastępca dyrektora
- pracowników niepedagogicznych
- dyrektor przedszkola
- zastępca dyrektora

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)