

ZARZĄDZENIE NR 2/2022

Dyrektora Publicznego Przedszkola „Akwarelka” w Nowych Osinach

z dnia 3 stycznia 2022 roku

**w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania, rozpatrywania
i koordynowania skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu „Akwarelka”
w Nowych Osinach**

Na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46) zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadza się Procedurę przyjmowania, rozpatrywania i koordynowania skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu „Akwarelka” w Nowych Osinach, której treść stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

p.o. Dyrektora
Anna Woznica
mgr Anna Woznica

Procedura przyjmowania, rozpatrywania i koordynowania skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu „Akwarelka” w Nowych Osinach

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46)

I. Zasady ogólne:

1. W Publicznym Przedszkolu „Akwarelka” w Nowych Osinach wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora przedszkola – codziennie w godzinach od 8.00 do 15.00.
2. Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania przedszkola z zachowaniem drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor – organ nadzorujący i organ prowadzący. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: ustnie, pisemnie, pocztą elektroniczną.
3. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
4. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji przedszkola przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, ze wskazaniem właściwego adresata.
5. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
6. Skargi/wnioski niezaopatrzone tytułem „skarga” lub „wniosek” klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.
7. Informacje zawarte w skardze/wniosku dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
8. Dyrektor przedszkola prowadzi rejestr skarg i wniosków. Rejestracja następuje poprzez wpisanie do rejestru skarg i wniosków, który zawiera:
 - a) liczbę porządkową
 - b) datę wpływu skargi/wniosku
 - c) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek
 - d) informację na temat, czego dotyczy skarga/wniosek
 - e) termin załatwienia skargi/wniosku
 - f) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku
 - g) data załatwienia
 - h) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy
9. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Przedszkola.
10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

II. Rozpatrywanie skarg i wniosków:

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
 - odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.
2. Odpowiedź na skargę/wniosek 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 (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
 - projekt odpowiedzi na skargę/wniosek osoba rozpatrująca sprawę, po uprzednim parafovaniu jej, przekazuje do podpisu Dyrektorowi.
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w kancelarii przedszkola.

III. Terminy:

1. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem ust. 2, do miesiąca od dnia wpływu.
2. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków.
 - do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,
 - do 7 dni należy:
 - a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,
 - c) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

p.o. Dyrektora
Anna Woznica
mgr Anna Woznica

Załącznik nr 1

do procedury przyjmowania, rozpatrywania
i koordynowania skarg i wniosków
w Publicznym Przedszkolu „Akwarelka”
w Nowych Osinach

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

Nowe Osiny, dnia

Publiczne Przedszkole „Akwarelka” w Nowych Osinach

.....
(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

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

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

Załącznik nr 2

do procedury przyjmowania, rozpatrywania
i koordynowania skarg i wniosków
w Publicznym Przedszkolu „Akwarelka”
w Nowych Osinach

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu Pan/Pani
zam.
Tel.

Złożył(a) skargę dotyczącą
.....
.....
.....
.....
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:
.....
.....
.....

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis przyjmującego skargę)

Załącznik nr 3

do procedury przyjmowania, rozpatrywania
i koordynowania skarg i wniosków
w Publicznym Przedszkolu „Akwarełka”
w Nowych Osinach

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

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

W sprawie skargi nr

złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.

3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

.....
.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)