

**Zarządzenie Nr 8/2012**  
**Dyrektora Przedszkola Publicznego Nr 9 w Rzeszowie**  
**z dnia 20 kwietnia 2012**  
**w sprawie wprowadzenia Procedury skarg i wniosków**

Działając na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: ( Dz. U. z 2000 roku nr 98, poz. 1071); rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 roku , nr 5, poz.46) zarządzam , co następuje:

§ 1

Wprowadzam Procedurę skarg i wniosków obowiązującą w Przedszkolu Publicznym Nr 9 w Rzeszowie, stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia

§ 2

Procedura reguluje obieg dokumentów w sprawach skarg i wniosków składanych do Przedszkola Publicznego Nr 9 w związku z wykonywaniem zadań przez pracowników Przedszkola, w tym Dyrektora Przedszkola.

§ 3

Zobowiązuję pracowników do zapoznania się z procedurą oraz dostosowania działań do zawartych w niej postanowień.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik Nr 1  
do Zarządzenia Nr 8/2012  
Dyrektora Przedszkola Publicznego Nr 9  
w Rzeszowie  
z dnia 20 kwietnia 2012 r.

**PROCEDURA  
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
w Przedszkolu Publicznym Nr 9 w Rzeszowie**

**Podstawa prawna:**

1. ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: ( Dz. U. z 2000 roku nr 98, poz. 1071);
2. rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U . z 2002 roku , nr 5, poz.46),

**Rozdział I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

**§ 1**

1. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora.
2. Dyrektor przedszkola przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki od godziny 9:00 do godziny 11:00 oraz w czwartki od godziny 14:00 do 16:00.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub także za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 3 stanowi załącznik nr1 do niniejszej procedury.
6. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
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. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
  - 2) data wpływu skargi/wniosku;
  - 3) data rejestrowania skargi/wniosku;
  - 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
  - 5) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
  - 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
  - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
  - 8) data załatwienia;
  - 9) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.
10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola. .

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

#### **§ 2**

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 wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięci 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 a następnie pismem przewodnim przesać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

#### **§ 3**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola lub osoba przez niego upoważniona.

2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - 1) oryginał skargi/wniosku;
  - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania
  - 3) (wzór stanowi załącznik nr 2 do protokołu);
  - 4) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
  - 5) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
  - 6) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
  - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów wniosków zawartych w skardze/wniosku;
  - 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w zbiorze akt dyrektora przedszkola.

## Rozdział IV

### Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

#### § 4

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
  - 1) **do czternastu dni**, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
  - 2) **do miesiąca**, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
  - 3) **do dwóch miesięcy** gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. **Do siedmiu dni** należy;
  - 1) 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;
  - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
  - 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli w nich poruszane dotyczą różnych organów;

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

Załączniki:

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) notatka służbowa



**NOTATKA SŁUŻBOWA**  
postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

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

w sprawie skargi Nr  
.....

złożonej przez  
.....  
( imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę )

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 i stanowisko służbowe

