

**PROCEDURA
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
w Przedszkolu Publicznym Nr 33 w Rzeszowie**

Podstawa prawna:

- ustawa 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),

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 we wtorki od godziny 8:00 do godziny 11:00 oraz w czwartki od godziny 14:00 do 17:00.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub także za pomocą, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 3 stanowi załącznik nr 1 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 przesłać 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 czterech 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