

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków W publicznym przedszkolu Cogito we Wrocławiu

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks Postępowania Administracyjnego – dział VIII (Dz.U.2024.572)
2. Rozporządzenia z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

Rozdział I Zasady ogólne

§ 1

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje prawo składania skarg i wniosków:

- 1) pracownikom przedszkola,
- 2) rodzicom wychowanków,
- 3) Radzie Rodziców Przedszkola,
- 4) organizacjom społecznym,
- 5) innym osobom prawnym i fizycznym.

§ 2

Podczas zgłaszania skarg i wniosków wskazane jest zachowanie drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor - organ prowadzący – organ nadzorujący.

§ 3

Przedmiotem skargi może być:

- 1) zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników pedagogicznych oraz obsługi,
 - 2) naruszenie praw i godności osobistej wychowanka,
 - 3) naruszenie strefy bezpieczeństwa wychowanka,
 - 4) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. 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 i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 4

Osoba wnosząca skargę lub wniosek przyjmowana jest przez:

- a) dyrektora przedszkola - w dniach i godzinach przyjęć interesantów,

b) nauczycieli w terminach zgodnych z harmonogramem konsultacji lub wg indywidualnych ustaleń.

c) pracownika administracyjnego przedszkola

§ 5

Skargi/wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie,
- 2) pocztą elektroniczną,
- 3) ustnie do protokołu – zał.1.

§ 6

Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia - zał.2.

§ 7

Pracownik otrzymujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

§ 8

W przedszkolu prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – zał.3.

Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w gabinecie Dyrektora przedszkola. Rejestracji skarg/wniosków dokonuje Dyrektor.

§ 9

Do rejestru nie zapisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, czyli anonimów; skargi lub wnioski anonimowe zostają bez rozpoznania.

§ 10

Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

Rozdział III Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 11

Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.

§ 12

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 13

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.

§ 14

Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie dyrektor przedszkola rozpatruje skargę lub wniosek należący do jego właściwości, a pozostałe niezwłocznie przekazuje, nie później niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis lub kopię skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 15

Dyrektor może informacje zawarte w skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział IV Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 16

Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Przedszkola.

§ 17

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, dyrektor przedszkola do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień do:

- 1) Rady Pedagogicznej
- 2) Rady Rodziców
- 3) Pracowników administracyjno-obsługowych przedszkola
- 4) innych organów w zależności od rodzaju skargi lub wniosku.

§ 18

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 – zał. 4,
- c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi, rozpatrywania wniosku,
- d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem – zał. 5,
- e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

§ 19

Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- a) pieczęć placówki,
- b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów, argumentów i wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie
- d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę/wniosek.

§ 20

Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w gabinecie Dyrektora.

§ 21

W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrywania uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wskazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, dyrektor przedszkola może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

O załatwieniu w sposób określony w ust.1 skargi wniesionej ponownie, dyrektor przedszkola zawiadamia organ prowadzący lub organ nadzoru pedagogicznego.

Rozdział V

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 22

Skargę/wniosek rozpatruje się:

- a) bez zbędnej zwłoki,
- b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- c) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

§ 23

Ustala się, że do 7 dni należy:

- a) przesać 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) przesać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
- c) przesać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
- d) przesać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – zał. 6,
- 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.

Rozdział VI
Postanowienia końcowe

§ 24

Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Przedszkola.

§ 25

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

Dyrektor Przedszkola

Urszula Komza

.....
podpis i pieczęć imienna dyrektora

