

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Przedszkoli nr 1 w Świdniku

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz.U. z dnia 5.11.2018 r., poz. 2096 z późn. zm) dział VIII, rozdział 1 i 2.
2. 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).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W placówce wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora Zespołu Przedszkoli nr 1 lub jego zastępcę.
2. Skargę w formie pisemnej lub ustnej może przyjąć i zarejestrować także pracownik administracji: samodzielny referent lub starszy referent do spraw administracji i obsługi.
3. Wzór protokołu rejestracji skargi ustnej stanowi **załącznik nr 1**.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie (także za pomocą skrzynki skarg i wniosków) za pomocą drogi elektronicznej lub ustnie.
5. Skargi złożone w skrzynce skarg i wniosków są wyjmowane raz w tygodniu przez dyrektora lub zastępcę i rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków.
6. Rozpatrywanie skarg i wniosków należy do zadań i kompetencji dyrektora lub jego zastępcy.
7. Pracownik Zespołu Przedszkoli nr 1, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
8. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków (**załącznik nr 2**)
9. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
10. Rejestr skarg i wniosków 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 II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

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 o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
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.
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 rozpatrzenia.

Rozdział III **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/ wnioski rozpatruje dyrektor zespołu lub jego zastępca.
2. 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;
 - 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.
3. 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.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w kancelarii Zespołu Przedszkoli nr 1.

Rozdział IV **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków:
 - a) skargę należy rozpatrzyć bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
 - b) posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.
 - c) sprawę szczególnie skomplikowaną rozpatruje się nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania, zaś w postępowaniu odwoławczym -w ciągu miesiąca od dnia otrzymania odwołania.
 - d) do 7 dni należy:

- zwrócić skargę/ wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/ wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej skargę o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/ wniosku;
2. O każdym przypadku niezakończono sprawy w terminie zawiadamia się strony, podając przyczyny zwłoki (także te niezależne od rozpatrującego skargę), wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.

Protokół przyjęcia skargi ustnej

W dniu Pan/Pani

Zam.....

Złożyła skargę dotyczącą

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

Do skargi załączono następujące dokumenty :

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

Podpis wnoszącego skargę -----

Podpis przyjmującego skargę.....