

PROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r.- Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071, z póź. zm) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5 poz. 46)

Zasady ogólne:

1. W Oddziale Przedszkola przy Szkole Podstawowej im. ks. Stanisława Staszica w Czerniczyźnie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - Dyrektora przedszkola – w dniach i godzinach przyjęć interesantów,
 - Nauczycieli w terminach zgodnych z harmonogramem zebrań.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie
 - pocztą elektroniczną
 - ustnie
3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji Przedszkola przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
5. Skargi/wnioski nie zaopatrzone tytułem „skarga”: Informacje zawarte w skardze/wniosku Dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego lub „wniosek” klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.
6. Dyrektor przedszkola prowadzi rejestr skarg i wniosków. Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolucie skargi/ wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/ wniosku składającego się z:
 - symbolu komórki organizacyjnej
 - inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania
 - symbolu klasyfikacyjnego rzeczowego wykazu akt
 - kolejnego numeru z rejestruPonadto wpisuje termin ich załatwienia.
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Przedszkola.

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.
 3. Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek osoba rozpatrująca sprawę, po uprzednim parafowaniu jej, przekazuje do podpisu Dyrektorowi.
 4. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się Dyrektorowi, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolicie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora przedszkola.
 5. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w ust. 4. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.
 6. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
 7. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem ust. 2, do miesiąca od dnia wpływu.
 8. 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.