

# **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W PRZEDSZKOLU W STĘSZEWIE**

## Podstawa prawna:

- art.226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. 2024 poz. 572)
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., nr 5, poz. )

## **Rozdział I**

### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora,
2. Miejscem przyjmowania wniosków i skarg jest sekretariat przedszkola.
3. Dyrektor przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki od 14:00 do 16.00
4. Przy wnoszeniu wniosków i skarg obowiązuje pozytywna postawa wobec osoby wnoszącej problem.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu stanowi załącznik 1 do niniejszej procedury.
6. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
7. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków. Załącznik 3
8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, portale społecznościowe oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
9. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska – czyli anonimów
10. Rejestr skarg 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,
11. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

## **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 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, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.
6. Skargi/wnioski anonimowe pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik 2 do niniejszej procedury.
3. 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, załącznik 4
  - 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.
4. 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.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie przedszkola.

## Rozdział IV

### Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
  - a. do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
  - b. do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - c. do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
  - a. przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli
  - b. skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
  - c. przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
  - d. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
  - e. przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
  - f. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
  - g. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

DYREKTOR PRZEDSZKOLA  
mgr Halina Słota

## PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu ..... Pan/Pani .....

zam. ....

tel. ....

złożył(a) skargę dotyczącą

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

Do skargi dołączono następujące dokumenty:

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

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
(podpis osoby przyjmującej skargę, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę)

**Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania  
skarg/wniosków wnoszonych przez:**

1. pracowników pedagogicznych oraz inne osoby fizyczne i prawne
  - a. dyrektor przedszkola
  - b. nauczyciel
2. rodziców
  - a. dyrektor przedszkola
  - b. przedstawiciel rady rodziców
3. pracowników niepedagogicznych
  - a. dyrektor przedszkola
  - b. intendent

DYREKTOR PRZEDSZKOLA  
*Margorzata Sikora*

**REJESTR SKARG I WNIOSKÓW**

LP.	Data wpływu	Data rejestracji	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Informacja nt. czego skarga/wniosek	Termin załatwienia	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie sprawy	Data załatwienia	Krótko informacja o sposobie załatwienia spraw