

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071, z późn. zm.)

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)

Zasady ogólne:

1. W Przedszkolu Samorządowym Nr 1 w Dobczycach wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) dyrektora przedszkola- w dniach i godzinach przyjęć interesantów,
 - b) nauczycieli w terminach zgodnych z harmonogramem zebrań i kontaktów z rodzicami.
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,
 - „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 się 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 poinformowaniu 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 obwolucie skargi/wnioski, 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 zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.
6. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.

Terminy

1. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem ust. 2, do miesiąca od dnia wpływu.
2. 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.