

Załącznik do zarządzenia

Dyrektora Publicznego Przedszkola Nr 13 w Pile

z dnia 10 listopada 2015 r.

REGULAMIN ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNISKÓW W PUBLICZNYM PRZEDSZKOLU NR 13 W PILE

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 202r., nr 5; poz.46).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków:

1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez dyrektora przedszkola.
2. Dyrektor przedszkola przyjmuje skargi i wnioski w godzinach funkcjonowania placówki.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą drogi elektronicznej lub ustnie do protokołu – wzór protokołu stanowi załącznik 1.
4. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
6. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
8. Wzór rejestru skarg i wniosków stanowi załącznik 2 do regulaminu.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków:

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor przedszkola.

2. Przedmiotem skargi – zgodnie z art.227 Kodeksu postępowania administracyjnego może być „w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw” .
3. Przedmiotem wniosku – zgodnie z art. 227 Kodeksu postępowania administracyjnego „mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokojenia potrzeb ludności”.
4. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
5. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor w terminie do 7 dni wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
6. Skargi/ wnioski, które nie należą do kompetencji przedszkola, należy zarejestrować, a następnie w terminie do 7 dni pismem przewodnim przesać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ.
7. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie w terminie do 7 dni pismem przewodnim przesać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.
8. Skargi/ wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.
9. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/ wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków:

1. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skargi/ wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola lub osoba pisemnie przez niego upoważniona.
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;
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/ wniosku;
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został on powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy ;
 - 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
 - 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 przedszkola.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków.

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
3. Dopuszcza się przedłużenie terminu rozpatrzenia skargi/wniosku, jeśli okaże się, że skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana, albo jej rozpatrzenie było niemożliwe z przyczyn niezależnych, a o tym fakcie zawiadamia się wnoszącego skargę/wniosek z podaniem przyczyny przedłużenia i przewidywanym terminie zakończenia postępowania wyjaśniającego.

Załącznik 1
do Regulaminu organizacji przyjmowania i
rozpatrywania skarg i wniosków
w Publicznym Przedszkolu Nr 13 w Pile

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi/wniosku* wniesionej/wniesionego ustnie

W dniu Pan (i)
zamieszkały(a) w przy ul.nr
wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek*:

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

Do protokołu zostały dołączone przez wnoszącego następujące dokumenty:

1.
2.
3.

Niniejszy protokół został wnoszącemu odczytany.

.....
*Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku**

.....
Wnoszący skargę/wniosek

* *niepotrzebne skreślić*

Załącznik 2 do Regulaminu organizacji przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu Nr 13 w Pile

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu skargi (wniosku)	Osoba lub instytucja wnosząca lub przekazująca skargę (wniosek), data i znak pisma	Przedmiot skargi (wniosku)	Nasz znak	Imię i nazwisko osoby, rozpatrującej skargę (wniosek)	Termin załatwienia skargi (wniosku)
1	2	3	4	5	6	7
