

**Procedura przyjmowania, rozpatrywania i koordynowania
skarg i wniosków w przedszkolu
„ZACZAROWANY LAS” w Węgierskiej Górcie.**

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 267),
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg

1. W Przedszkolu w Węgierskiej Górcie wnoszący skargi są przyjmowani przez:
 - Dyrektora przedszkola.
2. Skargę lub wniosek przyjmuje dyrektor przedszkola w godzinach pracy przedszkola.
3. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców i na przedszkolnej stronie internetowej przedszkola umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg .
4. Skargi mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - za pomocą poczty elektronicznej,
 - ustnie do protokołu.
5. Osoba składająca pisemnie skargę lub wniosek otrzymuje odpowiedź w formie pisemnej drogą pocztową lub bezpośrednio do rąk własnych za potwierdzeniem odbioru.
6. Dyrektor prowadzi rejestr skarg.
7. Skargi przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi osób fizycznych i prawnych.
8. Do rejestru nie wpisuje się skarg, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, czyli anonimów.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi,
 - data rejestrowania skargi,
 - adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę,
 - informacja na temat, czego dotyczy skarga,
 - termin załatwienia skargi,

- imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi,

10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg

1. Kwalifikowania spraw jako skargi dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga wpisywana jest do rejestru skarg.
3. Jeśli z treści skargi nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.
4. Skargi, które nie należą do kompetencji przedszkola, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji przedszkola.
5. Skargi, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesać właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.
6. Skargi anonimowe pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg

1. Skargi i odpowiedź rozpatruje dyrektor przedszkola .
2. Z wyjaśnienia skargi sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do

- wszystkich zarzutów, argumentów i wniosków zawartych w skardze,
- imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie przedszkola.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg

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

Rozdział V

Tryb odwoławczy

1. Skarżący niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi może ponowić wyłącznie na piśmie skargę do trzech dni od otrzymania odpowiedzi. W przypadku niewskazania w ponownej skardze nowych okoliczności, udzielając odpowiedzi może podtrzymać swoje stanowisko.
2. Ponowna skarga dotycząca tej samej sprawy, wnoszona jest tą samą drogą, co skarga pierwotna.
3. Skarga z odwołania jest ponownie rozpatrywana do 30 dni roboczych. W przypadku ponownego niezadowolenia skarżącego, może on złożyć odwołanie do organu

prowadzącego, lub prowadzącego nadzór pedagogiczny nad przedszkolem w zależności od charakteru i rodzaju skargi .