

12. PROCEDURA DOTYCZĄCA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA 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 dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (D. U. z 2002 r. nr 5 poz. 46 ze zm.)

Rozdział I

Zasady ogólne

1.W Przedszkolu nr 16 wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- a) Dyrektora przedszkola- w godzinach pracy Dyrektora,
- b) 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 obwolicie 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 rejestru

Ponadto wpisuje termin ich załatwienia

7.Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Przedszkola

Rozdział II

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 wyjaśnienia 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 zrzutów/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 deklarowano wniosek/skargę.

Rozdział III

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 dotyczących skargi/wniosku,

d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.