

PROCEDURA
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Przedszkolu Nr 79 we Wrocławiu

Podstawa prawna:

1. Ustawa z 14.06.1960r Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. 2000/98/1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z 08.01.2002r. w sprawie organizacji i przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002/5/46).

Rozdział I
Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora.
2. Dyrektor przedszkola przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki od godz. 9:00 do godz. 11:00 i każdego dnia podczas obecności.
3. Na tablicy ogłoszeń umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.
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. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,
 - c) nazwa i adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - d) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - e) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - f) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - g) data załatwienia,
 - h) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.
9. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.

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 nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/ wnioski, które nie należą do kompetencji przedszkola, należy zarejestrować, a następnie z pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, a kopię pisma zostawić w dokumentacji przedszkola.

5. Skargi/ wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie z pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/ wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola.
2. 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 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) 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.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie przedszkola.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

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 wnoszącego ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/ wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać skargę/ wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - c) przesłać odpisy skargi/ wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/ wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji

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

Procedura obowiązuje od dnia 18.12.2009r

