

# PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

## Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz. 46).

## Rozdział I

### Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Publicznym Przedszkolu nr 14 wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) dyrektora,
  - b) wicedyrektora.
2. Dyrektor przedszkola lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski we wtorki od godz. 8.00 do 13 00.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, a także ustnie do protokołu.
4. Pracownik przedszkola ,który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 3 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
6. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
7. 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.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - a) liczba porządkowa,
  - b) data wpływu skargi/wniosku,
  - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
  - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
  - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
  - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
  - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
  - h) data załatwienia,
  - i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy,
10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

## Rozdział II

### Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor, z oddziałami integracyjnymi i oddziałem specjalnym w Jastrzęblu Zdroju

*De apodictis*  
*omnino*

2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest 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 pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji przedszkola.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

### **Rozdział III**

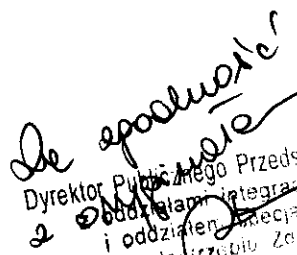
#### Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
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 powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą 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.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie przedszkola.

### **Rozdział IV**

#### Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

  
 Dyrektor Publicznego Przedszkola nr 10  
 z Oddziałami Integracyjnymi  
 i Oddziałem Specjalnym  
 w Jastrzebie Zdroju  
 mgr Katarzyna Łonk

- 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 wnoszącemu 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.

Załączniki:

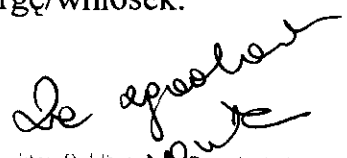
- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

DYREKTOR PUBLICZNEGO  
PRZEDSZKOLA Nr 14  
  
mgr Bonk Katarzyna

*de zadowolona*  
*2018.10.17*  
Dyrektor Publicznego Przedszkola nr 14  
z oddziałami integracyjnymi  
i oddziałem specjalnym  
w Jastrzębiu Zdroju  
mgr Katarzyna Bonk

## POSTĘPOWANIE PRZY ROZPATRYWANIU SKARG I WNIOSKÓW

1. Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku.
2. Analiza treści skargi/wniosku, wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
3. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania skargi/wniosku z jednoczesnym pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.
4. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.
5. Zaplanowanie czynności postępowania wyjaśniającego:
  - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
  - b) ustalenie dokumentów przewidzianych do kontroli, analizy,
  - c) ustalenie harmonogramu przewidzianych działań,
  - d) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np.:
    - kwestionariusze wywiadów,
    - kwestionariusze ankiet,
    - scenariusze spotkań,
    - arkusze diagnostyczne.
6. Przeprowadzenie zaplanowanych działań.
7. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
8. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn zaistniałej w przedszkolu sytuacji.
9. Sporządzenie notatki służbowej.
10. Opracowanie i przesłanie odpowiedzi do wnoszącego skargę/wniosek.
11. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy.

  
dyrektorka  
dyrektorka Publicznego Przedszkola nr 14  
z oddziałami integracyjnymi  
i oddziałem specjalnym  
w Jastrzębiu Zdroju  
mgr Katarzyna Bonk

## TERMINY ZAŁATWIANIA SPRAW według Kpa

### Bez zbędnej zwłoki

#### *Uszczegółwienie*

Niezwłocznie powinny być załatwione sprawy, które mogą być rozpatrzone w oparciu o posiadane już dowody (dokumenty).

W ciągu miesiąca należy sprawę sfinalizować, jeśli sprawa wymaga wyjaśnień

Nie później niż w ciągu dwóch miesięcy sprawa musi być załatwiona, jeśli jest bardzo skomplikowana.

Terminy te biegną od dnia wszczęcia postępowania, a zgodnie z art. 61 § 3, datą wszczęcia jest dzień doręczenia żądania o rozpoczęcie sprawy.

Jeśli nie można sprawy załatwić w określonych terminach należy zawiadomić o tym wnoszącego skargę/wniosek i podać przyczynę zwłoki oraz wskazać nowy termin załatwienia.



## **NOTATKA SŁUŻBOWA**

**z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego**

**przez .....**

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

**w sprawie skargi nr .....**

**złożonej przez .....**

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

**a dotyczącej:** (wskazać zarzuty)

1. ....

2. ....

**W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:**

1. ....

2. ....

3. ....

**Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:**

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

**W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:**

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

**Wobec powyższego należy:**

.....  
.....

.....  
(podpis, stanowisko służbowe)

*Katarzyna Bonk*  
Dyrektor Publicznego Przedszkola nr 14  
z oddziałami integracyjnymi  
i oddziałem specjalnym  
w Jastrzęgu-Zdroju  
mgr Katarzyna Bonk