

Publiczne Przedszkole nr 16
im. Misia Uszatka
44-335 Jastrzębie-Zdrój, ul. Ruchu Oporu 25
NIP 633-20-27-730, REGON 272001023
tel. 32 43 40 495

Załącznik nr 1 do
Zarządzenia nr 022.30.2019
Dyrektora Publicznego Przedszkola nr 16
im. Misia Uszatka
w Jastrzębiu - Zdroju
z dnia 14.05.2019r.

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu nr 16 *im. Misia Uszatka* w Jastrzębiu- Zdroju.

Publiczne Przedszkole nr 16
im. Misia Uszatka
44-335 Jastrzębie-Zdrój, ul. Ruchu Oporu 25
NIP 633-20-27-730, REGON 272001023
tel. 32 43 40 495

**ZA ZGODNOŚĆ
Z ORYGINAŁEM**

DYREKTOR
Publicznego Przedszkola nr 16
im. Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju
mgr Katarzyna Palczak

**Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Publicznym Przedszkolu nr 16 im. Misia Uszatka w Jastrzębiu-Zdroju**

Podstawa prawna:

1) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. z 2017r., nr 30, poz.1257 z późn. zm.).

2) 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).

Procedury przyjęto do realizacji Zarządzeniem w Publicznym Przedszkolu nr 16 im. Misia Uszatka w Jastrzębiu- Zdroju, z dnia 14.05.2019 r.

ROZDZIAŁ I: SPRAWY OGÓLNE

§ 1

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora Publicznego Przedszkola nr

- 1) pracownikom przedszkola,
- 2) rodzicom wychowanków,
- 3) Radzie Rodziców Publicznego Przedszkola nr 16 im. Misia Uszatka w Jastrzębiu-Zdroju
- 4) organizacjom społecznym
- 5) innym osobom prawnym i fizycznym.

§ 2

Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania przedszkola z zachowaniem drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor - organ prowadzący – organ nadzorujący.

§ 3

Do rejestru nie zapisuje się skarg, które nie zawierają imienia nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, czyli anonimów.

§ 4

Publiczne Przedszkole nr 16
im. Misia Uszatka
44-335 Jastrzębie-Zdrój, ul. Ruchu Oporu 25
NIP 633-20-27-736, REGON 272001023
tel. 32 43 40 495

**ZA ZGODNOŚĆ
Z ORYGINAŁEM**

DYREKTOR
Publicznego Przedszkola nr 16
im. Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju
mgr Katarzyna Palczak

Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Publicznego Przedszkola nr 16 im. Misia Uszatka w Jastrzebiu-Zdroju.

ROZDZIAŁ II: SKARGI I WNIOSKI

§ 5

1. Przedmiotem skargi może być:

- 1) zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników pedagogicznych oraz obsługi,
- 2) naruszenie praw i godności osobistej wychowanka,
- 3) naruszenie strefy bezpieczeństwa wychowanka,
- 4) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy, które dotyczą:

- 1) usprawnienia i ulepszenia organizacji pracy przedszkola,
- 2) zapobiegania nadużyciom,
- 3) polepszenia zaspokajania potrzeb wychowanków przedszkola.

§ 6

Jeżeli dyrektor przedszkola, który otrzymał skargę, nie jest właściwym organem do jej rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego albo wskazać mu właściwy organ.

§ 7

1. Dyrektor przedszkola powinien załatwić skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak, niż:

- 1) do czternastu dni,
- 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- 3) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana

2. O sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskującego. (załącznik nr 1).

3. W razie niezakończoności skargi lub rozpatrzenia wniosku w terminie określonym w ust.1 stosuje się odpowiednio:

1) dyrektor przedszkola obowiązany jest zawiadomić stronę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy; ten sam obowiązek ciąży na dyrektorze w przypadku zwłoki w załatwieniu sprawy z przyczyn niezależnych od dyrektora(załącznik nr2)

2) na niezakończoności skargi lub wniosku w terminie określonym w ust.1 lub ustalonym w myśl ust.3 pkt.1, stronie przysługuje prawo złożenia zażalenia do organu prowadzącego lub do organu sprawującego nadzór pedagogiczny.

§ 8

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera: pieczęć przedszkola, wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis i pieczęć służbową osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 9

1. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrywania uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wskazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, dyrektor przedszkola może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.
2. O załatwieniu w sposób określony w ust.1 skargi wniesionej ponownie, dyrektor przedszkola zawiadamia organ prowadzący lub organ nadzoru pedagogicznego.

ROZDZIAŁ III: PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 10

1. W Publicznym Przedszkolu nr 16 im. Misia Uszatka przyjmowaniem skarg i wniosków zajmuje się dyrektor.
1. Czas przyjmowania skarg jest związany z harmonogramem pracy dyrektora w kancelarii.

§ 11

1. Skargi i wnioski składane w Publicznym Przedszkolu nr 2 oraz związane z nimi pisma i dokumenty rejestruje się i przechowuje w kancelarii przedszkola.
2. Rejestracją i przechowywaniem skarg i wniosków zajmuje się dyrektor przedszkola.

Publiczne Przedszkole § 12 10
im. Misia Uszatka
44-335 Jastrzębie-Zdrój, ul. Ruchu Oporu 25
NIP 633-20-27-736, REGON 272001023
tel. 32 43 40 495

ZA ZGODNOŚĆ
Z ORYGINAŁEM

DYREKTOR
Publicznego Przedszkola nr 16
im. Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju
mgr Katarzyna Palczak

1. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki (załącznik nr 3)

- 1) Liczba porządkowa.
- 2) Data wpływu skargi.
- 3) Data rejestrowania skargi.
- 4) Adres osoby bądź instytucji wnoszącej skargi.
- 5) Informacja na temat, czego dotyczy skarga.
- 6) Termin załatwienia skargi.
- 7) Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi.
- 8) Data załatwienia.
- 9) Krótka informacja o sposobie załatwienia skargi.
- 10) Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

§ 13

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą faksu lub ustnie.
2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, dyrektor sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie (załącznik nr 4).

ROZDZIAŁ IV: ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 14

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 15

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, dyrektor przedszkola do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień do:

- 1) Rady Pedagogicznej
- 2) Rady Rodziców
- 3) Pracowników administracyjno-obługowych przedszkola

- 4) innych organów w zależności od rodzaju skargi lub wniosku.

§ 16

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, dyrektor przedszkola rozpatruje skargę lub wniosek należący do jego właściwości, a pozostałe niezwłocznie przekazuje, nie później niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis lub kopię skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

ROZDZIAŁ V: POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 17

Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Publicznego Przedszkola nr 2 w Jastrzębiu- Zdroju.

§ 18

W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, o których nie traktują niniejsze Procedury stosuje się odpowiednio przepisy KODEKSU POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO.

§ 19

Do niniejszych Procedur dołącza się:

- 1) załącznik nr 1 - wzór pisma do § 7
- 2) załącznik nr 2 - wzór pisma do § 7 ust.3 pkt 1
- 3) załącznik nr 3 - wzór rejestru skarg i wniosków do § 12
- 4) załącznik nr 4 - wzór protokołu do § 13 ust. 2.

DYREKTOR
Publicznego Przedszkola nr 16
im. Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju
mgr Katarzyna Pałczak

Publiczne Przedszkole nr 16
im. Misia Uszatka
44-335 Jastrzębie-Zdrój, ul. Ruchu Oporu 25
NIP 633-20-27-736, REGON 272001023
tel. 32 43 40 495

Publiczne Przedszkole nr 16
im. Misia Uszatka
44-335 Jastrzębie-Zdrój, ul. Ruchu Oporu 25
NIP 633-20-27-736, REGON 272001023
tel. 32 43 40 495

ZA ZGODNOŚĆ
Z ORYGINAŁEM

DYREKTOR
Publicznego Przedszkola nr 16
im. Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju
mgr Katarzyna Pałczak

Załącznik nr 1
Procedury przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków
w Publicznym Przedszkolu nr 16
im Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju
Dotyczy § 7

Jastrzębie- Zdrój, dnia

Znak:

Pan(Pani).

.....

.....

Publiczne Przedszkole nr 16 im Misia Uszatka w Jastrzębiu-Zdroju zawiadamia na podstawie art. KODEKSU POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO i § 7 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu nr 16

im Misia Uszatka w Jastrzębiu-Zdroju

Dotyczy § 7

że skarga / wniosek z dnia

A. jest uzasadniona (y)

Skarga / wniosek został (a) załatwiona (y) w następujący sposób:

.....

.....

.....

B. jest nieuzasadniona (y) z następujących przyczyn:

.....

.....

.....

Do wiadomości.....

podpis i pieczęć imienna dyrektora

Publiczne Przedszkole nr 16
im. Misia Uszatka
44-335 Jastrzębie-Zdrój, ul. Ruchu Oporu 25
NIP 633-20-27-736, REGON 222001923
tel. 32 43 40 495

ZA ZGODNOŚĆ
Z ORYGINAŁEM

DYREKTOR
Publicznego Przedszkola nr 16
im. Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju
mgr Katarzyna Palczak

Załącznik nr 2
Procedury przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków
w Publicznym Przedszkolu nr 16
im Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju

Dotyczy § 7 ust. 3 pkt.1.

Publiczne Przedszkole nr , dnia

Znak:

Pan (Pani).

.....

.....

Publiczne Przedszkole nr 16 im Misia Uszatka w Jastrzębiu-Zdroju zawiadamia na podstawie art. 245 KODEKSU POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO i § 7 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznym przedszkolu Nr 2, że wniosek z dnia w sprawie:

.....

nie może być załatwiony w terminie miesięcznym w przewidzianym w art. 237 KODEKSU POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO i § 7 ust. 3 pkt 1 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu nr 2, ponieważ:

.....

.....

W celu rozpatrzenia tego wniosku zostały podjęte następujące czynności:

.....

.....

Przewidziany termin załatwienia wniosku

O sposobie załatwienia wniosku w tym terminie zostanie Pan (Pani) zawiadomiony(na) odrębnym pismem.

Do wiadomości:

.....

podpis i pieczęć imienna dyrektora

Publiczne Przedszkole nr 16
im. Misia Uszatka
44-335 Jastrzębie-Zdrój, ul. Ruchu Oporu 25
NIP 633-20-27-736, REGON 272001023
tel. 32 43 40 495

ZA ZGODNOŚĆ
Z ORYGINAŁEM

Załącznika 3
DYREKTOR
Publicznego Przedszkola nr 16
im. Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju
mgr Katarzyna Palczak

Procedury przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków
w Publicznym Przedszkolu nr 16
im. Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju

Dotyczy § 12

REJESTR SKARG na rok szkolny

Lp.	Data rejestrowania	Adres osoby/Instytucji wnoszącej	Przedmiot skargi	Termin załatwienia skargi	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi	Data załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								

Publiczne Przedszkole nr 16
im. Misia Uszatka
44-335 Jastrzębie-Zdrój, ul. Ruchu Oporu 25
NIP 633-20-27-736, REGON 272001023
tel. 32 43 40 495

ZA ZGODNOŚĆ
Z ORYGINAŁEM

DYREKTOR
Publicznego Przedszkola nr 16
im. Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju
mgr Katarzyna Palczak

Załącznik nr 4 do
*Procedury przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków
w Publicznym Przedszkolu nr 16
im Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju*

Dotyczy § 13 ust. 2.

Jastrzębie- Zdrój , dnia

PROTOKÓŁ NR

sporządzony w dniu przez

Imię i nazwisko, stanowisko

w obecności świadków:

Pan (Pani)

Imię i nazwisko (nazwa)

zamieszkały

adres

wnosi skargę / wniosek do Dyrektora Publicznego Przedszkola nr 16 im. Misia Uszatka w Jastrzębiu-Zdroju

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

.....
podpis osoby wnoszącej skargę / wniosek

.....
podpis przyjmującego skargę lub wniosek

Publiczne Przedszkole nr 16
im. Misia Uszatka
44-335 Jastrzębie-Zdrój, ul. Ruchu Oporu 25
NIP 633-20-27-736, REGON 272001023
tel. 32 43 40 495

**ZA ZGODNOŚĆ
Z ORYGINAŁEM**

DYREKTOR
Publicznego Przedszkola nr 16
im. Misia Uszatka
w Jastrzębiu-Zdroju
mgr Katarzyna Palczak