

Procedura przyjmowania, rozpatrywania i koordynowania skarg i wniosków

Podstawa prawna:

- *Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego* (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm.),
- *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 ze zm.).

Rozdział I **Zasady ogólne**

1. W Przedszkolu Miejskim Nr 2 „Słoneczne” w Białogardzie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) Dyrektora Przedszkola – codziennie od godz. 8.00 do 15.00.
 - b) nauczycieli – w terminach zgodnych z harmonogramem zebrań.
2. Prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora Przedszkola przysługuje: pracownikom przedszkola, rodzicom wychowanków, Radzie Rodziców.
3. Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania przedszkola z zachowaniem drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor – organ prowadzący i nadzorujący.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - ustnie do protokołu.
5. Przedmiotem skargi może być:
 - a) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników przedszkola
 - b) naruszenie praw i godności osobistej wychowanka
 - c) naruszenie strefy bezpieczeństwa wychowanka
 - d) przewlekłe załatwianie spraw
6. Skargi i wnioski nienależące do kompetencji Przedszkola przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwemu organowi. Równocześnie zawiadamia się o tym skarżącego albo wskazuje się mu właściwy organ.
7. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
8. W przypadku skarg/wniosków nieopatrzonych tytułem „skarga” informacje zawarte w skardze/wniosku Dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego. W przypadku skarg/wniosków nieopatrzonych tytułem „wniosek” klasyfikuje się je jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.
9. Dyrektor Przedszkola prowadzi rejestr skarg i wniosków.

10. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
11. 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 wyjaśniania 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 do wszystkich zarzutów/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. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w gabinecie dyrektora.
4. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.

Rozdział III

Terminy

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem ust. 3, do miesiąca od dnia wpływu.
3. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków:
 - do dwóch miesięcy, gdy skarga lub wniosek są szczególnie skomplikowane,
 - do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające
 - do 14 dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny
 - do siedmiu dni należy:
 - a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu, ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek zostały skierowane do niewłaściwego organu,

- b) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów.
- c) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku, z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,
- d) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- e) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.