

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu Niepublicznym Bajkolandia

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 572).
2. Rozporządzenie z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

Rozdział I

Zasady ogólne

§ 1

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje prawo składania skarg i wniosków:

1. Pracownikom przedszkola,
2. Rodzicom dzieci,
3. Organizacjom społecznym,
5. Innym osobom prawnym i fizycznym.

§ 2

Podczas zgłaszania skarg i wniosków wskazane jest zachowanie drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor - organ prowadzący – organ nadzorujący.

§ 3

Przedmiotem skargi może być:

1. Zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników pedagogicznych oraz obsługi,
2. Naruszenie praw i godności osobistej dziecka,
3. Naruszenie strefy bezpieczeństwa dziecka,
4. Przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

Rozdział II

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

W Przedszkolu Niepublicznym Bajkolandia osoba wnosząca skargę lub wniosek przyjmowana jest przez:

1. dyrektora przedszkola
- 2 nauczycieli w terminach zgodnych z harmonogramem konsultacji lub wg indywidualnych ustaleń.

§ 2

Skargi/wnioski mogą być wnoszone:

1. Pisemnie,
2. Poczta elektroniczną,
3. Ustnie do protokołu oraz telefonicznie – zał.1.

§ 3 Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia - zał.2.

§ 4 Pracownik otrzymujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

§ 5 W przedszkolu prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – zał.3.

Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w gabinecie dyrektora przedszkola. Rejestracji skarg/wniosków dokonuje dyrektor.

1. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

- 1) Liczba porządkowa.
- 2) Data rejestrowania skargi/wniosku.
- 3) Adres osoby/instytucji wnoszącej skargę/wniosek.
- 4) Informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek.
- 5) Termin załatwienia skargi/wniosku.
- 6) Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku.

7) Data załatwienia.

8) Krótka informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku.

§ 6

Do rejestru nie zapisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, czyli anonimów; skargi lub wnioski anonimowe zostają bez rozpoznania.

§ 7

Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

Rozdział III

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 1

Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.

§ 2

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.

§ 3

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.

§ 4.

Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie 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.

§ 5

Dyrektor może informacje zawarte w skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział IV

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 1

Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor Przedszkola Niepublicznego Bajkolandia.

§ 2 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. Rodziców
3. Pracowników administracyjno-obslugowych przedszkola
4. Innych organów w zależności od rodzaju skargi lub wniosku.

§ 2

Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

1. Oryginał skargi/wniosku,
2. Notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – zał. 4,
3. Materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi, rozpatrywania wniosku,
4. Odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem – zał. 5,
5. Inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

§ 3

Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

1. Pieczęć placówki,
2. Wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów, argumentów i wniosków zawartych w skardze/wniosku,
3. Faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie
4. Imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę/wniosek.

§ 4

Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w gabinecie dyrektora.

§ 5

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 V

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 1

Skargę/wniosek rozpatruje się:

1. Bez zbędnej zwłoki,
2. Do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
3. Do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

§ 2

Ustala się, że do 7 dni należy:

1. 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,
2. Przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,

Rozdział VI

Postanowienia końcowe

§ 1

Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje dyrektor Przedszkola Niepublicznego Bajkolandia.

§ 2

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

§ 3

Sposób prezentacji procedur

1. Zapoznanie nauczycieli i pracowników obsługi z treścią procedur.
2. Zapoznanie rodziców z obowiązującymi w przedszkolu procedurami na zebraniach organizacyjnych we wrześniu każdego roku szkolnego przez dyrektora przedszkola.

§ 4

Tryb dokonywania zmian w procedurze

1. Wszelkich zmian w opracowanych procedurach może dokonać z własnej inicjatywy lub na wniosek rady pedagogicznej dyrektor przedszkola.
2. Proponowane zmiany nie mogą być sprzeczne z prawem.
3. Zasady wchodzi w życie z dniem 14 listopada 2016 roku

§ 5

Do niniejszych Procedur dołącza się:

Załącznik 1 – Protokół przyjęcia skargi ustnej/telefonicznej

- Załącznik 2 – Potwierdzenie przyjęcia skargi ustnej/telefonicznej
- Załącznik 3 – Rejestr skarg i wniosków
- Załącznik 4 – Notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego
- Załącznik 5 – Informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku
- Załącznik 6 – Informacja o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku

Załącznik 1

Protokół przyjęcia skargi ustnej/telefonicznej

Data przyjęcia skargi.....

Data sporządzenia protokołu.....

(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

.....

.....

.....

.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

.....

.....

.....

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę)

Załącznik 2

Potwierdzenie przyjęcia skargi ustnej/telefonicznej

W dniu.....Pan/Pani.....złożył(a)
skargę dotyczącą.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....

.....

Dnia

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

Załącznik 3

Rejestr skarg/wniosków na rok szkolny

| Lp. | Data zarejestrowania skargi/wniosku | Imię, nazwisko osoby | Przedmiot skargi/wniosku | Termin załatwienia skargi/ | Imię, nazwisko osoby | Data załatwienia | Sposób załatwienia skargi/ |
|-----|-------------------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------|------------------|----------------------------|
|-----|-------------------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------|------------------|----------------------------|

| | | wnoszącej | | wniosku | odpowiedź ialnej za załatwienie skargi/wni osku | | wniosku |
|--|--|-----------|--|---------|---|--|---------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Załącznik 4

Notatka służbowa nr.

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr.....
złożonej przez.....
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.
2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

.....
.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
.....

Wobec powyższego należy (wyniki):

.....
.....

Data

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

Załącznik 5

Data

(pieczęć placówki)

Informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku

Pan(Pani).

Dyrektor Przedszkola Niepublicznego Bajkolandia zawiadamia na podstawie art. 237 § 3 Kodeksu Postępowania Administracyjnego i § 18 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu Niepublicznym Bajkolandia, że skarga/wniosek z dnia

1. jest uzasadniona (y)

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

.....
.....

2. jest nieuzasadniona(y) z następujących przyczyn:

.....
.....

podpis i pieczęć dyrektora

Załącznik 6

Data

(pieczęć przedszkola)

Informacja o zmianie terminu załatwienia sprawy/wniosku

Pan (Pani).

Dyrektor Przedszkola Niepublicznego Bajkolandia ul. Skrajna 2 , Lublin zawiadamia na podstawie art. 245 Kodeksu Postępowania Administracyjnego i § 23 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu Niepublicznym Bajkolandia, że wniosek z dnia..... w sprawie:.....

nie może być załatwiony w terminie przewidzianym w art. 237 Kodeksu Postępowania Administracyjnego i § 22, 23 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu Niepublicznym Bajkolandia, 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.

.....
podpis i pieczęć dyrektora