

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Rozdział I – Postanowienia ogólne

1. Każdy ma prawo do składania skarg i wniosków zgodnie z art. 63 Konstytucji RP.
2. Skargi i wnioski mogą być składane w interesie własnym, innych osób lub społecznym.
3. Ilekroć w procedurze jest mowa o:
 - skardze – rozumie się przez to skargi w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego (art. 227–240),
 - wniosku – rozumie się sprawy określone w art. 241 Kodeksu postępowania administracyjnego

Rozdział II – Miejsce i sposób składania

1. Skargi i wnioski można składać:
 - pisemnie na adres przedszkola,
 - drogą elektroniczną (e-mail),
 - ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski przyjmuje Dyrektor:
 - w godzinach pracy przedszkola, z możliwością wcześniejszego umówienia terminu.
3. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie sporządza się protokół podpisany przez wnoszącego oraz przyjmującego.
4. Informacja o sposobie przyjmowania skarg i wniosków podlega publikacji w BIP.

Rozdział III – Rejestracja

1. Wszystkie skargi i wnioski podlegają wpisowi do rejestru skarg i wniosków.
2. Rejestr prowadzi wyznaczony pracownik.
3. Dokumentacja przechowywana jest zgodnie z przepisami kancelaryjnymi.

Rozdział IV – Tryb rozpatrywania

1. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor.
2. W przypadku niewłaściwości – przekazanie w terminie 7 dni.
3. Termin załatwienia:
 - bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 1 miesiąca, zgodnie z art. 237 § 1 KPA

4. W przypadku opóźnienia stosuje się zawiadomienie (załącznik nr 5).
5. W toku postępowania:
 - gromadzi się dokumentację,
 - przeprowadza się rozmowy wyjaśniające,
 - sporządza notatki służbowe.
6. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy skarga dotyczy Dyrektora, przekazuje się ją do organu prowadzącego.

Rozdział V – Sposób załatwienia

1. Odpowiedź udzielana jest pisemnie:
 - skarga zasadna – załącznik nr 2,
 - skarga bezzasadna – załącznik nr 3.
2. Dokumentacja obejmuje:
 - skargę,
 - materiały dowodowe,
 - stanowisko dyrektora.
3. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się wnoszącego.

Rozdział VI – Postanowienia końcowe

1. Procedura podlega publikacji w BIP.
2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się KPA.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI / WNIOSKU

- 1) Data przyjęcia skargi / wniosku*.....
- 2) Dane wnoszącego:
 - a) Imię i nazwisko/nazwa podmiotu.....
.....
 - b) Adres zamieszkania / siedziby:.....
.....
 - c) Adres do korespondencji:.....
.....
 - d) Telefon/ e-mail (opcjonalnie).....
- 3) Forma wniesienia skargi / wniosku*
 - pisemnie
 - ustnie do protokołu
 - drogą elektroniczną
- 4) Przedmiot skargi / wniosku*
.....
.....
- 5) Data zdarzenia okres, którego dotyczy skarga / wniosek*
- 6) Wskazanie osób / komórek organizacyjnych, których dotyczy skarga (jeżeli dotyczy):
.....
- 7) Załączniki / dowody przedstawione przez wnoszącego
.....
- 8) Wstępne ustalenia / uwagi osoby przyjmującej (jeżeli dotyczy):
.....
- 9) Adnotacje służbowe
 - Data przekazania do rozpatrzenia:.....
 - Osoba odpowiedzialna :.....
 - Numer sprawy:.....
- 10) Podpisy

Protokół został odczytany, przyjęty i podpisany

.....
(podpis wnoszącego skargę / wniosek*)
.....

(podpis osoby sporządzającej protokół)

ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SKARGI
(skarga uznana za zasadną)

Busko-Zdrój, dnia.....

Sz.P.

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

Sprawa: odpowiedź na wniesioną skargę uznaną za zasadną

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1691 z późn. zm.), w związku z § 1 i § 2 rozporządzenia 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),

uznają skargę za zasadną

wniesioną przez Pana / Panią *.....
z dnia.....
dotyczącą.....

Uzasadnienie

W celu rozpatrzenia skargi przeprowadzono postępowanie wyjaśniające obejmujące:

- a) analizę dokumentacji:
.....
- b) rozmowy z pracownikami:
.....
- c) rozmowy z innymi osobami:
.....
- d) inne czynności wyjaśniające (jeżeli wystąpiły):
.....

Na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że:
.....
.....

Działania podjęte w sprawie

W związku z uznaniem skargi za zasadną podjęto następujące działania naprawcze:

1.
2.
3.

Podsumowanie

Wobec powyższego skargę uznano za zasadną, a wskazane nieprawidłowości zostały usunięte / są w trakcie usuwania*.

.....
(pieczętka i podpis dyrektora)

*Niepotrzebne skreślić

ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SKARGI

(skarga uznana za bezzasadną)

Busko-Zdrój, dnia

Sz. P.

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

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1691 z późn. zm.), w związku z § 1 i § 2 rozporządzenia 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),

uznają skargę za bezzasadną

wniesioną przez Pana/Panią*
zam.
z dnia
dotyczącą.....

Uzasadnienie

W celu zbadania zasadności skargi przeprowadzono postępowanie wyjaśniające obejmujące:

a) analizę dokumentacji:

.....

b) rozmowy z pracownikami:

.....

c) rozmowy z innymi osobami:

.....

d) inne czynności wyjaśniające (jeżeli wystąpiły):

.....

Na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że zarzuty przedstawione w skardze nie znajdują potwierdzenia w stanie faktycznym, a działania przedszkola były zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

Uzasadnienie faktyczne i prawne

Ustalenia faktyczne:

.....
.....

Uzasadnienie prawne:

(brak naruszenia obowiązujących przepisów prawa)

.....
.....

Podsumowanie

Wobec powyższego skargę uznano za bezzasadną.

Pouczenie

Zgodnie z art. 239 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, w przypadku ponowienia skargi bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko bez zawiadamiania skarżącego.

.....
(pieczęć i podpis dyrektora)

WEZWANIE DO ZŁOŻENIA WYJAŚNIEŃ / UZUPEŁNIEŃ

Na podstawie § 8 ust. 2 rozporządzenia 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),

wzywam do złożenia wyjaśnień / uzupełnienia braków

w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszego wezwania

dotyczących pisma wniesionego przez

z dnia

Zakres wymaganych wyjaśnień / uzupełnień:

.....
.....

Uzasadnienie wezwania

W toku rozpatrywania skargi / wniosku* stwierdzono konieczność doprecyzowania informacji niezbędnych do prawidłowego i rzetelnego wyjaśnienia sprawy.

Jednocześnie informuję, że nieusunięcie wskazanych braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie skargi / wniosku* bez rozpatrzenia.

.....

(pieczętka i podpis dyrektora)

**ZAWIADOMIENIE O NIEMOŻNOŚCI ZAŁATWIENIA SKARGI / WNIOSKU
W TERMINIE**

Busko-Zdrój, dnia

Sz. P.

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

Sprawa: zawiadomienie o przedłużeniu terminu załatwienia skargi / wniosku

Na podstawie art. 237 § 1 w związku z art. 36 § 1 i § 2 – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1691 z późn. zm.),

Dyrektor Publicznego Przedszkola Nr 1 w Busku-Zdroju zawiadamia, że skarga / wniosek* z dnia
w sprawie

nie może zostać załatwiona w terminie określonym w art. 237 § 1 w zw. z art. 36 KPA,

z uwagi na:

Podjęte czynności w sprawie

W celu rozpatrzenia skargi / wniosku* podjęto następujące działania:

.....
.....

Nowy termin załatwienia sprawy

Przewidywany termin załatwienia skargi / wniosku*:

O sposobie załatwienia sprawy w ww. terminie zostanie Pan/Pani zawiadomiony/a odrębnym pismem.

Jednocześnie informuję, że na podstawie art. 37 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia ponaglenia.

.....
(pieczętka i podpis dyrektora)

*Niepotrzebne skreślić