

## **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu Nr 2 w Busku-Zdroju**

### **Podstawa prawna:**

1) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r., poz. 2196 ).

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 ).

Procedurę przyjęto do realizacji Zarządzeniem Dyrektora Publicznego Przedszkola Nr 2 w Busku-Zdroju z dnia 27 sierpnia 2019 r.

## **ROZDZIAŁ I SPRAWY OGÓLNE**

### **§ 1**

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora Publicznego Przedszkola Nr 2 w Busku-Zdroju:

- 1) pracownikom przedszkola,
- 2) rodzicom wychowanków,
- 3) Radzie Rodziców Publicznego Przedszkola Nr 2 w Busku-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**

Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Publicznego Przedszkola Nr 2 w Busku-Zdroju.

## **ROZDZIAŁ II SKARGI I WNIOSKI**

### **§ 5**

1. Przedmiotem skargi może być:

- 1) zaniedbanie 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 niez załatwienia 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 dyrektorzce w przypadku zwłoki w załatwieniu sprawy z przyczyn niezależnych od dyrektora, ( Załącznik Nr 2).

2) na niez załatwienie 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 2 w Busku-Zdroju przyjmowaniem skarg i wniosków zajmuje się dyrektor.
1. Czas przyjmowania skarg jest związany z harmonogramem pracy dyrektora w sekretariacie.

##### **§ 11**

1. Skargi i wnioski składane w Publicznym Przedszkolu Nr 2 w Busku-Zdroju oraz związane z nimi pisma i dokumenty rejestruje się i przechowuje w sekretariacie przedszkola.
2. Rejestracją i przechowywaniem skarg i wniosków zajmuje się dyrektor przedszkola.

##### **§ 12**

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 poczty, telefonicznie lub ustnie. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, bądź telefonicznie 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-obslugowych 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 Busku-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 niniejszej Procedury 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.

Podpisano w dniu 27.08.2019 r.  
przez Marzena Kornaś  
Dyrektor Publicznego Przedszkola Nr 2  
w Busku-Zdroju

Załącznik Nr 1 do *Procedury przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu Nr 2 w Busku-Zdroju*

Dotyczy § 7

Busko-Zdrój, dnia .....

Znak: .....

Pan( Pani). .....

.....

.....

Publiczne Przedszkole Nr 2 w Busku-Zdroju zawiadamia na podstawie art. .... KODEKSU  
POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO i § 7 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg  
i wniosków w Publicznym Przedszkolu Nr 2 w Busku-Zdroju, że skarga / wniosek  
z dnia .....

**A. jest uzasadniona (y)**

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

.....

.....

.....

**A. jest nieuzasadniona (y) z następujących przyczyn:**

.....

.....

.....

Do wiadomości.....

podpis i pieczęć imienna dyrektora

Załącznik Nr 2 do *Procedury przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu Nr 2 w Busku-Zdroju*

Dotyczy § 7 ust. 3 pkt.1.

Busko-Zdrój, dnia .....

Znak: .....

Pan (Pani). ....

.....

.....

Publiczne Przedszkole Nr 2 w Busku-Zdroju zawiadamia na podstawie art. 245 KODEKSU POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO i § 7 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu Samorządowym w Małkini Górnej, 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 w Busku-Zdroju, 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

Załącznik Nr 3 do *Procedury przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu Nr 2 w Busku-Zdroju*

Dotyczy § 12

**REJESTR SKARG na rok szkolny .....**

| L.p. | 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.   |                    |                                  |                  |                           |                                                             |                  |                    |       |

Załącznik Nr 4 do **Procedury przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków w Publicznym Przedszkolu Nr 2 w Busku-Zdroju**

Dotyczy § 13 ust. 2.

Busko-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 2 w Busku-Zdroju

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

.....

*podpis osoby wnoszącej skargę / wniosek*

.....

*podpis przyjmującego skargę lub wniosek*