

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA
I KOORDYNOWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W ZESPOLE PRZEDSZKOLI NR 1 W BIAŁYMSTOKU**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 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 202 r., Nr 5; poz. 46).

Rozdział I

Zasady ogólne

1. W Zespole Przedszkoli Nr 1 w Białymstoku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) Dyrektora – w każdy poniedziałek w godzinach pracy Dyrektora;
 - b) nauczycieli w terminach zgodnych z harmonogramem konsultacji indywidualnych.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - pocztą elektroniczną,
 - ustnie (w formie sporządzonego przez przyjmującego protokołu podpisanego przez obie strony).
3. Skargi i wnioski nienależące do kompetencji Dyrektora przekazywane są po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
5. Informacje zawarte w skardze/wniosku Dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego lub „wniosek” klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.

6. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków. (załącznik 1) Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolicie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:
 - liczby porządkowej skargi/wniosku;
 - daty wpływu;
 - adresu osoby/instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
 - przedmiotu skargi;
 - terminu załatwienia skargi/wniosku;
 - imienia i nazwiska osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
 - daty załatwienia;
 - sposobu załatwienia sprawy.
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor.

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 się 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. Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek osoba rozpatrująca sprawę, po uprzednim parafowaniu jej, przekazuje do podpisu Dyrektorowi.

4. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się Dyrektorowi, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/wnioski, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis Dyrektora.
5. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w ust. 4. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.
6. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.

Rozdział III

Terminy

1. Skarga/wniosek powinna być rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. Skargi/wnioski składane przez posłów na Sejm, senatorów, radnych są rozpatrywane do 14 dni od dnia wniesienia skargi/wniosku.
3. Ustala się, że do 7 dni należy:
 - a) zwrócić skargę/ wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/ wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
 - b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/ wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie;
 - c) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/ wniosku;
 - d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/ wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

ROZDZIAŁ IV

Sposób prezentacji procedur

1. Umieszczenie treści dokumentu na stronie internetowej przedszkola.
2. Zapoznanie nauczycieli i oraz rodziców z treścią procedur.
3. Zapoznanie rodziców z obowiązującymi w przedszkolu procedurami- na zebraniach organizacyjnych we wrześniu każdego roku szkolnego.

Tryb dokonywania zmian w procedurze

- Wszelkich zmian w opracowanych procedurach może dokonać z własnej inicjatywy lub na wniosek rady pedagogicznej dyrektor placówki.
- Proponowane zmiany nie mogą być sprzeczne z prawem.
- Zasady wchodzi w życie z dniem 1 września 2021 roku