

ROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA SKARG I WNIOSKÓW W PRZEDSZKOLU PUBLICZNYM NR11 IM. KOLORÓW TĘCZY W CZELADZI

Podstawa prawna:

Art. 253 i 254 rozdział 5 dział VIII Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z §1. Pkt 1 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 ze zm.) oraz zarządzenia Burmistrza Miasta Czeladź nr 53/2016z dnia 19 lutego 2016r w sprawie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Czeladź i gminnych jednostkach organizacyjnych

Rozdział I Zasady ogólne

1. W Przedszkolu Publicznym nr 11 w Czeladzi wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- a) Dyrektora przedszkola – w wyznaczonych w tym celu godzinach pracy Dyrektora tj. poniedziałek w godzinach od 15.00 do 16.00.
- b) nauczycieli w terminach zgodnych z harmonogramem zebrań

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- pisemnie
- pocztą elektroniczną
- ustnie

3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji Przedszkola 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. Skargi/wnioski nie zaopatrzone tytułem „skarga”: 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 przedszkola prowadzi rejestr skarg i wniosków. Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:

- symbolu komórki organizacyjnej
- inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania
- symbolu klasyfikacyjnego rzeczowego wykazu akt
- kolejnego numeru z rejestru

Ponadto wpisuje termin ich załatwienia.

7. 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 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 w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora przedszkola.

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. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem ust. 2, do miesiąca od dnia wpływu.

2. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków.

- do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,

- 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.