

Regulamin skarg i wniosków

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora lub jego zastępców.
2. Skargi mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie,
 - 2) telefonicznie,
 - 3) pocztą elektroniczną,
 - 4) ustnie.

§ 2

Złożenie skargi lub wniosku jest możliwe w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach pracy sekretariatu placówki 8.00-16.00.

§ 3

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola lub osoba upoważniona przez niego. Do rozpatrywania skarg i wniosków upoważnia się Panią Ewelinę Mazur- wicedyrektora przedszkola.
2. Osoba przyjmująca skargę lub wniosek wydaje pisemne potwierdzenie przyjęcia.
3. Pracownik przyjmujący skargę lub wniosek obowiązany jest przekazać je niezwłocznie dyrektorowi.

§ 4

Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają nierozpatrzone.

§ 5

1. W przedszkolu prowadzi się Rejestr skarg i wniosków. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie przedszkola. Rejestr zawiera:
 - 1) liczbę porządkową,
 - 2) datę złożenia skargi/wniosku,
 - 3) informację dotyczącą tematyki skargi/wniosku,
 - 4) informację o sposobie załatwienia sprawy,
 - 5) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - 6) nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - 7) uwagi.
2. Za prowadzenie Rejestru skarg i wniosków odpowiedzialny jest dyrektor.
3. Skargi zbiorowe muszą być przegłosowane i podpisane przynajmniej przez 50% rodziców dzieci/uczniów zapisanych w danej grupie.
4. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.

5. W rejestrze nie odnotowuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.
6. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
7. Rodzicom przysługuje również prawo do składania skarg w Skrzynce skarg i wniosków do dyrektora przedszkola.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 6

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do Rejestru skarg i wniosków.
2. Skargi/wnioski, które nie mieszczą się w kompetencji przedszkola, zwraca się wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, w tym przedszkole, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, kopię zostawić w dokumentacji przedszkola.
5. Informacje zawarte w anonimowej skardze / anonimowym wniosku dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
6. Przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne skargi i wnioski podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 7

1. Skargi oraz wnioski rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego.
3. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej,
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – zał. 3,
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,

- 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie przedszkola.

§ 8

1. Dyrektor przedszkola rozpatruje wnioski i skargi w terminie 30 dni. W tym czasie podejmuje działania wyjaśniające oraz udziela odpowiedzi zgłaszającemu skargę lub wniosek.
2. W razie niezakończono skargi w terminie, dyrektor przedszkola jest obowiązany zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.
3. Jeśli dyrektor z nieuzasadnionych przyczyn nie załatwił sprawy w terminie lub nie załatwił sprawy w dodatkowym terminie, o którym mowa w pkt. 3, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.

§ 9

Osoba zgłaszająca skargę lub wniosek może wnieść zażalenie na sposób rozpatrzenia skargi do organu prowadzącego przedszkole lub do organu nadzoru pedagogicznego.

§ 10

Regulamin wchodzi w życie z dniem przyjęcia.

Podstawa prawna:

- ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U.2021.0.735),
- 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).

Dyrektor Przedszkola
Agnieszka Matak