|  |
| --- |
| **Procedura przyjmowania skarg i wniosków**  **PROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA**  **SKARG I WNIOSKÓW W MIEJSKIM PRZEDSZKOLU NR 74**  **Podstawa prawna:**  Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071, z późn. zm.) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 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. )  **Rozdział I Zasady ogólne**  **1.** W Miejskim Przedszkolu nr 74  wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:  a) Dyrektora przedszkola - w  godzinach pracy Dyrektora, 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[http://cdncache-a.akamaihd.net/items/it/img/arrow-10x10.png](http://mp45katowice.edupage.org/text/?text=text/text5&subpage=11&)](http://mp45katowice.edupage.org/text/?text=text/text5&subpage=11&)” klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.  **6.** Dyrektor przedszkola prowadzi rejestr skarg i wniosków. [Rejestracja[http://cdncache-a.akamaihd.net/items/it/img/arrow-10x10.png](http://mp45katowice.edupage.org/text/?text=text/text5&subpage=11&)](http://mp45katowice.edupage.org/text/?text=text/text5&subpage=11&) 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. |