

PROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA SKARG I WNIOSEK

w Przedszkolu Miejskim z oddziałem Żłobkowym w Wolinie

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg

1. W Przedszkolu Miejskim z Oddziałem Żłobkowym w Wolinie wnoszący skargi są przyjmowani przez:
 - dyrektora placówki,
2. Dyrektor przyjmuje skargi w wyznaczonych dniach i godzinach.
3. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców i na przedszkolnej stronie internetowej umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg przez ww. osobę.
4. Skargi mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - za pomocą faksu,
 - za pomocą poczty elektronicznej,
 - ustnie do protokołu.
5. Dyrektor prowadzi rejestr skarg.
6. Skargi przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi osób fizycznych i prawnych.
7. Do rejestru nie wpisuje się skarg, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, czyli anonimów.
8. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi,
 - data rejestrowania skargi,
 - adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę,
 - informacja na temat, czego dotyczy skarga,
 - termin załatwienia skargi,
 - imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi,
 - data załatwienia,
 - krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

Kwalifikowanie skarg

1. Kwalifikowania spraw jako skargi dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga wpisywana jest do rejestru skarg.
3. Jeśli z treści skargi nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.
4. Skargi, które nie należą do kompetencji przedszkola, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji przedszkola.
5. Skargi, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.
6. Skargi anonimowe pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozpatrywanie skarg

1. Skargi rozpatruje dyrektor przedszkola lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów, argumentów i wniosków zawartych w skardze,
 - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie przedszkola.

Terminy rozpatrywania skarg

1. Skargę rozpatruje się:
 - bez zbędnej zwłoki,
 - do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
2. Do siedmiu dni należy:
 - przesłać skargę do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga została skierowana do niewłaściwego organu,
 - przesłać skargę do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - przesłać odpisy skargi do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi,
 - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Procedura wchodzi w życie z dniem 01.09.2016 r.

