PUBLICZNE GMINNE
PRZEDSZKOLE
w Krzyżanowie
Krzyżanów 8B, 99-314 Krzyżanów
REGON: 525007292, NIP 7752671060

Zarządzenie nr 05/01/2024
Dyrektora Publicznego Gminnego Przedszkola w Krzyżanowie
z dnia 09.01.2024 roku

w sprawie wprowadzenia „Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznym Gminnym Przedszkolu w Krzyżanowie"

Działając na podstawie: Ustawy z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000), Rozporządzenia Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., nr 5, poz. 46) - §3 ust.2
zarządzam, co następuję:

wprowadzam „Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznym Gminnym Przedszkolu w Krzyżanowie"

§ 1

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznym Gminnym Przedszkolu w Krzyżanowie stanowi załącznik do zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję wszystkich podległych pracowników do zapoznania się z treścią procedury **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznym Gminnym Przedszkolu w Krzyżanowie**

.

§ 3.

Nadzór nad realizacją zarządzenia sprawuje dyrektor.

§ 4

Zarządzenie wchodzi z dniem podpisania.

Dyrektor Publicznego Gminnego
Przedszkola w Krzyżanowie
mgr Ilona Bednarek

PUBLICZNE GMINNE
PRZEDSZKOLE
w Krzyżanowie
Krzyżanów 88, 99-314 Krzyżanów
REGON 525007282, NIP 7752671066

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznym Gminnym Przedszkolu w Krzyżanowie

Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., nr 5, poz. 46) - §3 ust.2

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora.
2. Dyrektor przedszkola lub upoważniona przez dyrektora osoba przyjmują skargi i wnioski poniedziałek i wtorek 9.00-10.00.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu.
4. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą działalności przedszkola, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
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. Do rejestru wpisane są także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
8. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
   a) liczba porządkowa,
   b) data wpływu skargi/wniosku,
   c) data rejestrowania skargi/wniosku,
   d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
   e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
   f) termin załatwienia skargi/wniosku,
   g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
   h) data załatwienia,
   i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

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

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

   a) oryginał skargi/wniosku,

   b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
   c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
   d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
   e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
   a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
   b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
   c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
   d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w kancelarii przedszkola.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,

b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,

3. Do siedmiu dni należy:

a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,

b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,

c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,

d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,

e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,

f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Procedura wchodzi w życie z dniem 8. 01. 2024 r.

Dyrektor Publicznego Gminnego
Przedszkola w Krzyżanowie
mgr Ilona Bednarek

KLAUZULA INFORMACYJNA DLA OSÓB SKŁADAJĄCYCH SKARGI I WNIOSKI

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) informujemy:

1. Kto jest Administratorem Państwa danych osobowych?

Administratorem danych osobowych Publiczne Gminne Przedszkole w Krzyżanowie, Krzyżanów 8B, 99-314 Krzyżanów

2. Jak się z nami skontaktować?

Kontakt z Administratorem jest możliwy pod nr tel. 243371616 lub za pośrednictwem poczty e-mail: przedszkole-krzyzanow@poczta.pl. Administrator wyznaczył również Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można kontaktować się za pośrednictwem adresu e-mail: inspektor@kiodo.pl, lub drogą pocztową – na adres Administratora.

3. W jakim celu i na jakiej podstawie przetwarzamy dane?

Państwa dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji złożonej skargi lub wniosku na podstawie Kodeksu Postepowania Administracyjnego oraz art. 6 ust. 1 lit. c RODO. Niepodanie danych skutkuje pozostawieniem wniosku lub skargi bez rozpoznania.

4. Przez jaki okres przechowujemy dane?

Dane osobowe przechowywane są przez okres niezbędny do zrealizowania celów. Następnie dokumentacja jest archiwizowana zgodnie z instrukcją kancelaryjną obowiązującą u Administratora (jednolitym wykazem akt) oraz ustawą z 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.

5. Jakie uprawnienia Państwu przysługują?

W związku z przetwarzaniem danych osobowych mają Państwo prawo do:

- dostępu do danych,
- sprostowania danych,
- ograniczenia przetwarzania danych,
- usunięcia danych w wypadkach określonych w przepisach RODO,
- przenoszenia danych.

W przypadku niezgodnego z prawem przetwarzania danych przez Administratora przysługuje Państwu uprawnienie do wniesienia skargi do właściwego organu nadzoru – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Jeżeli Administrator przetwarza określone dane na podstawie Państwa zgody, przysługuje Państwu prawo do jej wycofania w dowolnym momencie, a wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

6. Komu udostępniamy dane?

Dostęp do danych mogą uzyskać wyłącznie organy lub podmioty upoważnione na podstawie odrębnych przepisów lub podmioty przetwarzające dane w imieniu Administratora danych.

7. **Czy przetwarzane dane będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej?**

Państwa dane nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej z wyłączeniem sytuacji wynikających z przepisów prawa.

8. **Czy dane będą wykorzystane do podejmowania zautomatyzowanych decyzji?**

Powierzone Administratorowi dane nie będą podlegały przetwarzaniu umożliwiającemu podejmowanie względem Państwa zautomatyzowanych decyzji, w tym profilowania. Przez profilowanie rozumie się dowolną formę zautomatyzowanego (dokonywanego za pomocą urządzeń technicznych) przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu tych danych, w szczególności, do analizy lub prognozy zachowań, preferencji lub zainteresowań.