**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

**W PRZEDSZKOLU MIEJSKIM NR 4 Z ODDZIAŁAMI INTEGRACYJNYMI**

**W PUŁTUSKU**

Podstawa prawna:

1. Kodeks postępowania administracyjnego

2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. nr 5,poz.46).

1. W Przedszkolu Miejskim Nr 4 z Oddziałami Integracyjnymi w Pułtusku wnoszone skargi i wnioski przyjmowane są przez:

 1) dyrektora codziennie w godzinach pracy;

 2) wicedyrektora codziennie w godzinach pracy;

 3) pracownika administracji w godzinach pracy;

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie, pocztą elektroniczną a także ustnie do

 protokołu.

3. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 2 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej

 procedury.

4. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.

5. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska

 (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.

6. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

 1) liczba porządkowa,

 2) data wpływu skargi/wniosku,

 3) data rejestrowania skargi/wniosku,

 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,

 5) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,

 6) termin załatwienia skargi/wniosku,

 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,

 8) data załatwienia,

 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

**§ II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.

2. Każda sprawa zakwalifikowana 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, 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 pozostają bez rozpoznania.

7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach

 pełnionego nadzoru pedagogicznego.

**§ 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:

 1) oryginał skargi/wniosku,

 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach

 postępowania wyjaśniającego,

 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,

 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia

 sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,

 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

3. 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) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,

 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie

 przedszkola.

**§ IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

 1) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

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

3. Do siedmiu dni należy:

 1) 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,

 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno

 jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,

 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem

 wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,

 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku

 z podaniem powodów tego przesunięcia,

 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych Informacji

 dotyczących skargi/wniosku,

 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest

 wskazania nowych okoliczności sprawy.