P21.050.1.2021

Załącznik 1

 do zarządzenia dyrektora nr 20/2020/2021

z dnia 01.03.2021 r.

**Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Przedszkolu nr 21 w Warszawie**

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. 2020 poz. 256 z. 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 Przedszkolu nr 21 wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
2. Dyrektora przedszkola - w  godzinach pracy Dyrektora
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
4. ustnie
5. pisemnie
6. pocztą elektroniczną na adres: przedszkole@przedszkole21.edu.pl
7. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji Przedszkola przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
8. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
9. Skargi/wnioski nie zaopatrzone tytułem „skarga” lub „wniosek” klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.
10. Informacje zawarte w skardze/wniosku Dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego

nadzoru pedagogicznego.

1. Dyrektor przedszkola prowadzi rejestr skarg i wniosków.
2. Rejestr uwzględnia rubryki:
3. liczba porządkowa,
4. data wpływu skargi/wniosku,
5. data rejestrowania skargi/wniosku,
6. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/ wniosek,
7. informacja na temat , czego dotyczy skarga/wniosek,
8. termin załatwienia skargi/wniosku,
9. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
10. data załatwienia skargi/wniosku,
11. krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
12. 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:

1. oryginał skargi/wniosku,
2. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach
3. postępowania wyjaśniającego
4. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie,
5. kserokopie dokumentów, wyciągi),
6. odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz
7. z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
8. pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.

2.    Odpowiedź na skargę/wniosek winna zawierać:

1. oznaczenie organu, od którego pochodzi,
2. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się
3. do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
4. faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek
5. została załatwiona odmownie,
6. 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.    Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków:

1)   do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;

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

3)   do siedmiu 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.

Załącznik nr 1

     Warszawa, dnia....................................

Znak sprawy:

Przyjęcie ustnej skargi/wniosku do protokołu

Imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę / wniosek:

 .............................................................................................................................................................

Adres, telefon kontaktowy: ……………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………..

Imię i nazwisko, stanowisko służbowe osoby przyjmującej skargę/wniosek:

......................................................................................................................................................

 Treść skargi/wniosku: …………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………...

…………………………………………..  …………………………………………..

Podpis osoby składającej skargę/wniosek                                                                 Podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek

  Załącznik nr 2

     Warszawa , dnia ...................................

Znak sprawy:

Protokół rejestracji skargi/ wniosku

1. Data przyjęcia (wpływu) skargi/wniosku ..........................................................................................

2. Dane osoby składającej skargę/wniosek : ………………………………………………………….

................................................................................................................................................................

3. Dane osoby przyjmującej skargę/wniosek

.................................................................................................................................................................

.................................................................................................................................................................

Forma skargi/wniosku

....................................................................................................................................................................

 4. Temat (streszczenie) skargi/wniosku …………………………………………………………………

....................................................................................................................................................................

……………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………....

…………………………………………………………………………………………………………....

……………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………

 Podpis przyjmującego skargę/wniosek