

Gminne Przedszkole w Laskach
ul. 3 Maja 43, 05-080 Izabelin
NIP 118 06 16 788 Regon 01300920

Znak sprawy: GPwL.1201.4.4.2020

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Przedszkolu w Laskach

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r.-Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256).

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

ROZDZIAŁ I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora przedszkola – w terminach zgodnie z informacją umieszczoną na tablicy ogłoszeń i stronie internetowej przedszkola.
2. Skargi mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie;
 - 2) pocztą elektroniczną;
 - 3) ustnie do protokołu (*załącznik nr 1*).
3. Prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora Przedszkola przysługuje: pracownikom przedszkola, rodzicom wychowanków, Radzie Rodziców.
4. Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania przedszkola z zachowaniem drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor – organ prowadzący i nadzorujący.
5. Skargi i wnioski można składać we własnym interesie, w interesie innych osób, lub w interesie społecznym.
6. Przedmiotem skargi może być:
 - 1) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników przedszkola;
 - 2) naruszenie praw i godności osobistej wychowanka;
 - 3) naruszenie strefy bezpieczeństwa wychowanka;
 - 4) przewlekłe rozpatrywanie spraw.

§ 2

1. Dyrektor przyjmując skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia (*załącznik nr 2*)
2. W przedszkolu prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru (*załącznik nr 3*). Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w gabinecie dyrektora przedszkola. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa;
 - 2) data wpływu;
 - 3) osoba lub instytucja wnosząca skargę/wniosek, adres;
 - 4) informacja czego skarga/wniosek dotyczy.
3. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
4. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do innych adresatów z informacją: „wiadomości przedszkola”.

ROZDZIAŁ II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 3

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 wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że niedoprecyzowanie problemu spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji przedszkola, należy zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, w tym przedszkole, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopia pozostaje 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

§ 4

1. Skarga powinna być rozpatrzona bez zwłoki, a jeśli konieczne są uzgodnienia lub przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, powinna być rozpatrzona w terminie: jednego miesiąca od daty wpłynięcia lub dwóch miesięcy od wszczęcia postępowania

- wyjaśniającego, jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana.
2. W celu wyjaśnienia skargi/wniosku dyrektor przedszkola:
 - 1) powołuje mediatora w przypadku wystąpienia incydentu, którego zaistnienie może wyjaśnić rozmowa między stronami nieporozumienia. Mediatorem w przedszkolu jest osoba zajmująca stanowisko psychologa;
 - 2) powołuje Zespół do Spraw Interwencji Kryzysowej, do którego powołany zostaje:
 - a) nauczyciel mianowany lub dyplomowany z wieloletnim doświadczeniem;
 - b) specjalista zatrudniony w przedszkolu.
 3. Kolejność działań w przypadku wpłynięcia skargi/wniosku:
 - 1) analiza treści skargi/wniosku;
 - 2) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
 - 3) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarżącego/wnioskodawcę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że niedoprecyzowanie problemu spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
 - 4) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
 - 5) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego;
 - 6) w przypadku braku możliwości rozpatrzenia skargi/wniosku w określonym terminie - przygotowanie zawiadomienia o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
 - 7) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
 - 8) opracowanie odpowiedzi na skargę/wniosek;
 - 9) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy przedszkola, w przypadku gdy skarga/wniosek były zasadne.
 4. Zespół do Spraw Interwencji Kryzysowej ma za zadanie podjąć działania/czynności wyjaśniające, w tym:
 - 1) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania;
 - 2) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania;
 - 3) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.
 5. Z wyjaśnienia skargi/wniosku na drodze mediacji sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) notatkę służbową informującą o sposobie rozpatrywania skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (*załącznik nr 4*);
 - 2) podpisy uczestników mediacji.
 6. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie rozpatrywania skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (*załącznik nr 4*);
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź dla skarżącego/wnioskodawcy, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
 7. Odpowiedź dla wnoszącego powinna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi oraz numer sprawy z rejestru,
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie rozpatrzenia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
 8. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w gabinecie dyrektora przedszkola.

ROZDZIAŁ IV

Postanowienia końcowe

§ 5

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg sprawuje dyrektor przedszkola
2. W sprawach dotyczących przyjmowania i rozpatrywania skarg/wniosek, o których nie traktuje niniejsza Procedura stosuje się odpowiednio przepisy KPA.

Załączniki do procedury:

Załącznik nr 1 – protokół przyjęcia skargi ustnej lub wniosku

Załącznik nr 2 – potwierdzenie przyjęcia skargi

Załącznik nr 3 – Rejestr skarg i wniosków

Załącznik nr 4 – zawiadomienie o sposobie rozpatrywania skargi



Znak sprawy: GPwL.....

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ LUB WNIOSKU

w dniu....., godzina

Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę:

.....
.....

Wyszczególnienie zarzutów/wniosków, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty/wnioski:

zarzut:

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

argumenty:

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

źródła informacji (świadek, dokument):

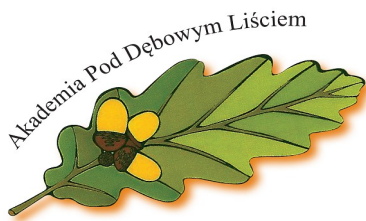
.....
.....
.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi/wniosku:

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

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis i pieczętka dyrektora przedszkola)



Akademia Pod Dębowym Liściem

Gminne Przedszkole w Laskach
ul. 3 Maja 43, 05-080 Izabelin
NIP 118 06 16 788 Regon 01300920

Załącznik nr 2

Znak sprawy: GPwL.....

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu..... Pan/Pani.....

zam.....

tel.

złożył(a) skargę dotyczącą

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

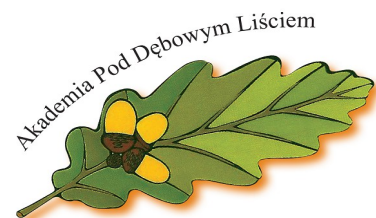
Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

Laski, dn.

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis i pieczęć dyrektora przedszkola)



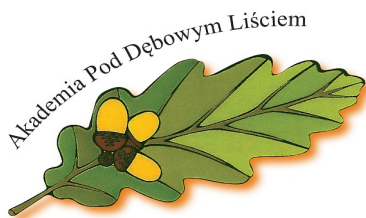
Gminne Przedszkole w Laskach
 ul. 3 Maja 43, 05-080 Izabelin
 NIP 118 06 16 788 Regon 01300920

Załącznik nr 3

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW
W GMINNYM PRZEDSZKOLU W LASKACH

.....

<i>Lp.</i>	<i>Data wpływu skargi/wniosku</i>	<i>Osoba lub instytucja wnosząca skargę/wniosek</i>	<i>Skarga/wniosek dotyczy:</i>	<i>Nr notatki służbowej</i>



Gminne Przedszkole w Laskach
ul. 3 Maja 43, 05-080 Izabelin
NIP 118 06 16 788 Regon 01300920

Załącznik nr 4

Znak sprawy: GPwL.....

ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ROZPATRZENIA SKARGI/WNIOSKU

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez.....
w sprawie skargi/wniosku nr..... złożonej przez Panią/Pana.....
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty/problem)

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

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.
3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

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

Do wiadomości:

- 1.
- 2.

Laski, dnia

.....

(podpis i pieczęć dyrektora przedszkola)