**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Przedszkolu Miejskim nr 4**

**w Giżycku**

*Podstawa prawna:*

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 235 ).*
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).*

**Rozdział I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

**§ 1.**

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

1. dyrektora przedszkola – w każdy wtorek w godzinach od 15 00 do 15 30 w pokoju nr 14;
2. pracowników wyznaczonych imiennie przez dyrektora przedszkola:
3. Magdalenę Trzonkowską – wicedyrektora przedszkola – w każdy poniedziałek 11ºº do 12ºº w pokoju nr 101,
4. Irenę Kobylińską – Intendentkę przedszkola - codziennie w godzinach 830 do 1400 w pokoju nr 05.

2. Skargi mogą być wnoszone:

1. pisemnie;
2. telefaksem;
3. pocztą elektroniczną;
4. ustnie do protokołu – *zał.1*.
5. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia - *zał.2.*
6. Pracownik otrzyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
7. W przedszkolu prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał.3.* Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w gabinecie dyrektora przedszkola. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:
8. liczba porządkowa;
9. data wpływu;
10. osoba lub instytucja wnosząca skargę/wniosek, adres;
11. skarga/wniosek dotyczy;
12. termin załatwienia sprawy;
13. osoba prowadząca sprawę;
14. nr notatki służbowej.
15. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
16. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.
17. 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.

**Rozdział II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

**§ 2.**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.

1. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
2. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji przedszkola, należy zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.
4. 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, a kopię zostawić w dokumentacji przedszkola.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
6. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

**Rozdział III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 3.**

1. Dyrektor każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi/wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.

2. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

1. przyjęcie skargi/wniosku;
2. analiza treści skargi/wniosku;
3. określenie i wyszczególnienie zarzutów;
4. w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarażącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
5. przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
6. zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
7. ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
8. ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
9. przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.;
10. w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
11. analiza zebranych materiałów w postepowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
12. opracowanie odpowiedzi na skargę/wniosek;
13. sformułowanie wniosków do dlaszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.
14. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
    1. oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
    2. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – *zał. 4*;
    3. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
    4. odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
    5. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
15. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
    1. oznaczenie organu, od którego pochodzi oraz nr sprawy z rejestru,
    2. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
    3. imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
16. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w gabinecie dyrektora przedszkola.

**Rozdział IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**§ 4.**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

1. Skargę/wniosek rozpatruje się:
   1. do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
   2. do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
   3. do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
2. Do siedmiu dni należy**:**
   1. zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu sprawę 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 właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości;
   3. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów, w tym przedszkola;
   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.

*Załączniki:*

1. *protokół przyjęcia skargi ustnej,*
2. *potwierdzenie przyjęcia skargi ustnej,*
3. *wzór rejestru skarg i wniosków,*
4. *notatka służbowa,*
5. *imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków.*

Dyrektor

***załącznik 1***

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

w dniu ………………… , godzina ..............................

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

*(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)*

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

*(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)*

**Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zarzut | Argumenty, fakty, data | Źródła informacji (świadek, dokument) |
| ………………………….......  .........................................  ……………………………...  ………………………….......  .........................................  ……………………………...  ………………………….......  .........................................  ……………………………...  ……………………………... | ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………... | ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………...  ……………………………... |

**Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi**

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

Giżycko, dnia …………………………….

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

*(podpis osoby wnoszącej skargę) (podpis pracownika przyjmującego skargę)*

***załącznik 2***

**POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

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

zam. ……………………………………………………………………………......…………………………………………………

tel. ………………………………………………………………………….......………………..

złożył(a) skargę dotyczącą …………………………………………………………………................................................

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

Giżycko, dnia …………………………….

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

*(podpis osoby wnoszącej skargę) (podpis pracownika przyjmującego skargę)*

***załącznik 3***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rejestr skarg i wniosków** | | | | | | |
| lp. | data wpływu | osoba  lub instytucja wnosząca skargę, adres | skarga/ wniosek dotyczy: | termin załatwienia  sprawy | osoba prowadząca sprawę | nr notatki służbowej |
|  |  |  |  |  |  |  |

***załącznik 4***

**NOTATKA SŁUŻBOWA NR /20….. /20……**

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez……………………………………………………………………………………………………………………………..

*(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)*

w sprawie skargi nr……………………………………………………………………………

złożonej przez………………………………………………………………………………………………………………..

*(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)*

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1. …………………………………………………………………………………………………………………………………….

2. …………………………………………………………………………………………………………………………………….

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ……………………………………………………………………………………………………………………………………

2. ……………………………………………………………………………………………………………………………………

3. ……………………………………………………………………………………………………………………………………

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

*(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)*

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

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

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

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

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

Wobec powyższego należy:

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

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

Giżycko, dnia …………………………….

....................…………………………………

*(podpis, stanowisko służbowe)*

***załącznik 5***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków** | | |
| ***Lp.*** | ***Imię, nazwisko i stanowisko służbowe*** | ***Zakres upoważnienia*** |
| 1. | Jolanta Paftel – dyrektor przedszkola | w całym zakresie |
| 2. | Magdalena Trzonkowska - wicedyrektor przedszkola | zakres odpowiedzialności za powierzone zadania |
| 3. | Irena Kobylińska – intendent | zakres odpowiedzialności za powierzone zadania |