**Zarządzenie  nr 4d z dnia  14.09.2018 r.**

**Dyrektora Przedszkola Publicznego nr 2 w Łomży**

**w sprawie wprowadzenia**

**Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Przedszkolu Publicznym nr 2 w Łomży**

Na podstawie ustawy z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. z 2017 r. nr 30 poz. 1257) i Rozporządzenia 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) zarządza się, co następuje:

**§ 1**

Wprowadza się do stosowania procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg wniosków w Przedszkolu Publicznym nr 2 w Łomży, która stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.

**§ 2**

 Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.

**§ 3**

Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor Przedszkola Publicznego nr 2 w Łomży

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Przedszkolu Publicznym nr 2 w Łomży**

**Podstawa prawna:**

1) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. z 2017r., nr 30, poz.1257 z późn. zm.).

2) 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 ).

Procedury przyjęto do realizacji Zarządzeniem Dyrektora Przedszkola nr 2 w Łomży z dnia 14.09.2018 r.

**Rozdział I: Sprawy ogólne.**

**§ 1**

Konstytucja Rzeczpospolitej Polskiej gwarantuje prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora Przedszkola Publicznego nr 2 w Łomży:

1)      pracownikom przedszkola,

2)      rodzicom wychowanków,

3)      Radzie Rodziców Przedszkola Publicznego nr 2 w Łomży

4)      organizacjom społecznym

5)      innym osobom prawnym i fizycznym.

**§ 2**

Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania przedszkola z zachowaniem drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor –  organ prowadzący – organ nadzorujący.

**§ 3**

Do rejestru nie zapisuje się skarg, które nie zawierają imienia nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, czyli anonimów.

**§ 4**

Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Przedszkola Publicznego nr 2 w Łomży.

**Rozdział II: Skargi i wnioski.**

**§ 5**

1. Przedmiotem skargi może być:

1)      zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników pedagogicznych oraz obsługi,

2)      naruszenie praw i godności osobistej wychowanka,

3)      naruszenie strefy bezpieczeństwa wychowanka,

4)      przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy, które dotyczą:

1)      usprawnienia i ulepszenia organizacji pracy przedszkola,

2)      zapobiegania nadużyciom,

3)      polepszenia zaspokajania potrzeb wychowanków przedszkola.

**§ 6**

Jeżeli dyrektor przedszkola, który otrzymał skargę, nie jest właściwym organem do jej rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie **7 dni** przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego albo wskazać mu właściwy organ.

**§ 7**

1.  Dyrektor przedszkola powinien załatwić skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie  później jednak, niż:

1)      **do czternastu dni,**

2)      **do miesiąca**, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

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

2. O sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskującego. (załącznik nr 1).

3. W razie niezałatwienia skargi lub rozpatrzenia wniosku w terminie określonym w ust.1 stosuje się odpowiednio:

1)      dyrektor przedszkola obowiązany jest zawiadomić stronę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy; ten sam obowiązek ciąży na dyrektorze w przypadku zwłoki w załatwieniu sprawy z przyczyn niezależnych od dyrektora, ( załącznik nr 2).

2)      na niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w ust.1 lub ustalonym w myśl ust.3 pkt.1, stronie przysługuje prawo złożenia zażalenia do organu prowadzącego lub do organu sprawującego nadzór pedagogiczny.

**§ 8**

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera:  pieczęć przedszkola, wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis i pieczęć służbową osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

**§ 9**

1. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrywania uznana została za bezzasadną
i jej bezzasadność wskazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, dyrektor przedszkola może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

2. O załatwieniu w sposób określony w ust.1 skargi wniesionej ponownie, dyrektor przedszkola zawiadamia organ prowadzący lub organ nadzoru pedagogicznego.

**Rozdział III: Przyjmowanie skarg i wniosków.**

**§ 10**

1.  W Przedszkolu Publicznym nr 2 w Łomży przyjmowaniem skarg i wniosków zajmuje się dyrektor.

2. Czas przyjmowania skarg jest związany z harmonogramem pracy dyrektora  w kancelarii.

**§ 11**

1. Skargi i wnioski składane w Przedszkolu Publicznym nr 2 w Łomży oraz związane z nimi pisma i dokumenty rejestruje się i przechowuje w kancelarii przedszkola.

2. Rejestracją i przechowywaniem skarg i wniosków zajmuje się dyrektor przedszkola.

**§ 12**

1. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki (załącznik nr 3)

1)      Liczba porządkowa.

2)      Data wpływu skargi.

3)      Data rejestrowania skargi.

4)      Adres osoby bądź instytucji wnoszącej skargi.

5)      Informacja na temat, czego dotyczy skarga.

6)      Termin załatwienia skargi.

7)      Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie  skargi.

8)      Data załatwienia.

9)      Krótka informacja o sposobie załatwienia skargi.

10)  Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

**§ 13**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie.

2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, dyrektor sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie (załącznik nr 4).

**Rozdział IV: Rozpatrywanie skarg i wniosków.**

**§ 14**

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie **7 dni** od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

**§ 15**

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, dyrektor przedszkola do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień do:

1)       Rady Pedagogicznej

2)       Rady Rodziców

3)       Pracowników administracyjno-obsługowych przedszkola

4)       innych organów w zależności od rodzaju skargi lub wniosku.

**§ 16**

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, dyrektor przedszkola rozpatruje skargę lub wniosek należący do jego właściwości, a pozostałe niezwłocznie przekazuje, nie później niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis lub kopię skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

**Rozdział V: Postanowienia końcowe.**

**§ 17**

Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Przedszkola Publicznego nr 2 w Łomży.

**§ 18**

W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, o których nie traktują niniejsze Procedury stosuje się odpowiednio przepisy KODEKSU POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO.

**§ 19**

Do niniejszych Procedur dołącza się:

1)      załącznik nr 1 – wzór pisma do § 7

2)      załącznik nr 2 – wzór pisma do § 7 ust.3 pkt 1

3)      załącznik nr 3 – wzór rejestru skarg i wniosków do § 12

4)      załącznik nr 4 – wzór protokołu do § 13 ust. 2.

Załącznik nr 1 do

Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

w Przedszkolu Publicznym nr 2 w Łomży

dotyczy § 7

Łomża , dnia ……………………………

Znak: ……………………………..

Pan( Pani). ……………………………………………….

……………………………………………………..

……………………………………………………..

 **Zawiadomienie**

Przedszkole Publiczne nr 2 w Łomży zawiadamia na podstawie art. ……………. KODEKSU POSTĘPOWANIA

ADMINISTRACYJNEGO i § 7 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu

Publicznym nr 2 w Łomży, że **skarga / wniosek z dnia ……………………………..**

1. **jest uzasadniona (y) s**karga / wniosek został (a) załatwiona (y) w następujący sposób:

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

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

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

1. **jest nieuzasadniona (y)** z następujących przyczyn:

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

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

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

Do wiadomości: ………………………………………………………………………

…………………………………………………..

(podpis i pieczątka imienna dyrektora)

Załącznik nr 2 do

Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

w Przedszkolu Publicznym nr 2 w Łomży

dotyczy § 7 ust. 3 pkt.1.

Łomża, dnia …………………………….

Znak: …………………………………….

Pan (Pani). ……………………………………………….

……………………………………………………..

……………………………………………………..

**Zawiadomienie**

Przedszkole Publiczne nr 2 w Łomży zawiadamia na podstawie art. 245 KODEKSU POSTĘPOWANIA

ADMINISTRACYJNEGO i § 7 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu

Publicznym nr 2 w Łomży, że **wniosek z dnia ……………….. w sprawie:**

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

nie może być załatwiony w terminie miesięcznym w przewidzianym w art. 237 KODEKSU POSTĘPOWANIA

ADMINISTRACYJNEG i § 7 ust. 3 pkt 1 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu

Publicznym nr 2 w Łomży, ponieważ:

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

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

W celu rozpatrzenia tego wniosku zostały podjęte następujące czynności:

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

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

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

Przewidziany termin załatwienia wniosku ……………………

O sposobie załatwienia wniosku w tym terminie zostanie Pan ( Pani) zawiadomiony(na) odrębnym pismem.

Do wiadomości:………………………………………

………………………………………………….

podpis i pieczątka imienna dyrektora

Załącznik nr 3 do

Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

w Przedszkolu Publicznym nr 2 w Łomży

dotyczy § 12

**Rejestr skarg na rok szkolny ………………….**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Data rejestrowania | Nazwisko i imię osoby/instytucji wnoszącej skargę | Przedmiot skargi | Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi | Data załatwienia | Sposób załatwienia | Uwagi |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

.

Załącznik nr 4 do

Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

w Przedszkolu Publicznym nr 2 w Łomży

dotyczy § 13 ust. 2.

Łomża , dnia ……………………………

**Protokół nr …………….**

sporządzony w dniu ……………………………….…….. przez ………………………………………………………

 *( Imię i nazwisko, stanowisko)*

w obecności świadków:…………………………………………………………………………………………………

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

(Pan Pani) ……………………………………………………………………………………………………………….

(*Imię i nazwisko (nazwa) )*

zamieszkały ………………………………………………………………………………………………………………

(*adres zamieszkania)*

wnosi skargę / wniosek do Dyrektora Przedszkola Publicznego nr 2 w Łomży

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

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

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

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

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

………………………………………………

( *podpis osoby wnoszącej skargę / wniosek)*

…………………….……………………

 *(podpis przyjmującego skargę lub wniosek)*