

**PROCEDURA
PRZYJMOWANIA
SKARG I WNIOSKÓW**

ROZDZIAŁ I

PRZEPISY OGOLNE

1. Procedura reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Przedszkola Nr 32 w Rybniku.
2. Przepisy stosuje się również do skarg i wniosków przekazywanych właściwym organom nadrzędnym do Przedszkola Nr 32 w Rybniku.
3. Skargi lub wnioski adresowane do Przedszkola Nr 32 w Rybniku i przesłane w odpisie do innego organu rozpatruje i załatwia, w ramach swojej właściwości Przedszkole, do którego były adresowane.
4. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się imiennie wyznaczonym pracownikom tj. dyrektorowi przedszkola oraz społecznemu zastępcy dyrektora przedszkola.
5. Na terenie przedszkola, w widocznym miejscu, umieszcza się informację wskazującą wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski.

ROZDZIAŁ II

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
4. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. Skargi rejestruje się w rejestrze umieszczonym w teczce pod nazwą „Rozpatrywanie skarg” o numerze 0561.
6. Wnioski rejestruje się w rejestrze umieszczony w teczce pod nazwą „Rozpatrywanie wniosków” o numerze 0562.

ROZDZIAŁ III

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludzkich.
4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
5. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, organ właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
6. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ do którego wniesiono skargę lub wniosek, przekazuje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
7. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
8. Organ rozpatrujący skargę lub wniosek może, na zasadach określonych w odrębnych przepisach, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.
9. Właściwy organ zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego temu organowi

przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, a także dokonanych rozstrzygnięć, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

10. Skargi i wnioski muszą być załatwione niezbędnie, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
11. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy powiadomić pisemnie skarżącego lub wnioskodawcę.
12. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać: oznaczenie organu, którego pochodzi, wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz podpis z podaniem imienia i nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
13. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
14. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w punkcie 10 odpowiedni organ obowiązany jest w tym terminie powiadomić pisemnie wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.
15. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku przysługuje prawo wniesienia skargi w trybie określonym w rozdziale II.
16. Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku nie załatwienia wniosku w terminie określonym w punkcie 10 lub wskazanym w zawiadomieniu (pkt. 14).
17. W przypadku gdy skarga, w wyniku rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.
18. O załatwieniu skargi wniesionej ponownie w sposób określony w punkcie 17 organ załatwiający tę skargę powiadamia organ wyższego stopnia

ROZDZIAŁ IV

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
2. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
3. Odpowiednie organy rozpatrują i załatwiają skargi i wnioski w ramach swojej właściwości.

4. Pracownik oraz organ winny niewłaściwego i nieterminowego załatwienia skargi i wniosku podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.
5. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działa w granicach dozwolonych prawem.

SKARGI I WNIOSKI

można składać

od wtorku do piątku w godzinach od 8,00 do 15,00

w poniedziałki od 8,00 do 16,00

u dyrektora przedszkola Sylwii Malejka

lub

nauczycielki Danuty Kołodziejczyk

Dyrektor Przedszkola Nr 32

W Rybniku

Sylwia Malejka