

## Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Podstawa prawna:

- ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 735, 1491, 2052),
- 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. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora przedszkola oraz przez księgową przedszkola.
2. Skargi mogą być wnoszone: 1) pisemnie, 2) telegraficznie, 3) za pomocą dalekopisu, 4) telefaksu, 5) pocztą elektroniczną, 6) ustnie do protokołu.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

##### § 2

Złożenie skargi lub wniosku osobiście jest możliwe w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 10.00 – 12.00

##### § 3

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola .
2. Osoba przyjmująca skargę lub wniosek potwierdza przyjęcie pieczętką z podpisem i datą wpłynięcia
3. Pracownik przyjmujący skargę lub wniosek obowiązany jest przekazać je niezwłocznie dyrektorowi.

##### § 4

Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają nierozpatrzone.

##### § 5

1. W przedszkolu prowadzi się Rejestr skarg i wniosków. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w pokoju administracji przedszkola.

Rejestr zawiera:

- 1) liczbę porządkową,
- 2) datę złożenia skargi/wniosku,
- 3) datę rejestracji skargi/wniosku
- 4) imię i nazwisko osoby /instytucji oraz adres wnoszącej skargę/wniosek
- 5) krótką treść skargi/wniosku,
- 6) termin załatwienia skargi/wniosku,



- 7) nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
  - 8) data załatwienia skargi/wniosku
  - 9) krótka informacja o załatwieniu skargi/wniosku
  - 10) informacja o terminie realizacji wydanych zaleceń (jeśli takie wydano)
2. Za prowadzenie Rejestru skarg i wniosków odpowiedzialny jest dyrektor.
  3. Skargi zbiorowe muszą być przegłosowane i podpisane przynajmniej przez 50% rodziców dzieci zapisanych w danej grupie.
  4. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
  5. W rejestrze nie odnotowuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.
  6. 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.
  7. Rodzicom przysługuje również prawo do składania skarg w Skrzynce skarg i wniosków do dyrektora przedszkola.

## **Rozdział II**

### Kwalifikowanie skarg i wniosków

#### § 6

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do Rejestru skarg i wniosków.
2. Skargi/wnioski, które nie mieszczą się w kompetencji przedszkola należy zarejestrować i zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
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, kopię zostawić w dokumentacji przedszkola.
5. Informacje zawarte w anonimowej skardze / anonimowym wniosku dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
6. Przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne skargi i wnioski podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

## **Rozdział III**

### Rozpatrywanie skarg i wniosków

#### § 7

1. Skargi oraz wnioski rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca..
2. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego:
  - 1) na skargi i wnioski złożone pisemnie dyrektor odpowiada skarżącemu na piśmie
  - 2) w przypadku skargi złożonej ustnie sporządza się protokół a po jej rozpatrzeniu odpowiada się na piśmie.
3. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:



- 1) oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej (zał. nr 1),
  - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (zał. nr 2),
  - 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.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - 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.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie przedszkola.
6. Dyrektor dokonuje analizy każdej wpływającej do przedszkola skargi i wniosku a jej wyniki przekazuje na najbliższym zebraniu rady pedagogicznej i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy przedszkola.

#### § 8

1. Dyrektor przedszkola rozpatruje wnioski i skargi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.  
W tym czasie podejmuje działania wyjaśniające oraz udziela odpowiedzi zgłaszającemu skargę lub wniosek.
2. W razie niezałatwienia skargi w terminie, dyrektor przedszkola jest obowiązany zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.
3. Jeśli dyrektor z nieuzasadnionych przyczyn nie załatwił sprawy w terminie lub nie załatwił sprawy w dodatkowym terminie, o którym mowa w pkt. 3, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.

#### § 9

Osoba zgłaszająca skargę lub wniosek może wnieść zażalenie na sposób rozpatrzenia skargi do organu prowadzącego przedszkole lub do organu nadzoru pedagogicznego.

#### § 10

Regulamin wchodzi w życie z dniem przyjęcia.  
Traci moc dotychczas obowiązujący Regulamin skarg i wniosków .

DYREKTOR  
Przedszkola Samorządowego  
mgr *Maria Grygiel*

.....  
( podpis dyrektora)



## PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO

W dniu ..... Pan/Pani .....  
zamieszkały: .....  
tel. ....

złożył(a) skargę/wniosek o następującej  
treści: .....  
.....  
.....  
.....  
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(podpis wnoszącego skargę)

.....  
(podpis dyrektora)





.....  
(miejsowość, data)

## NOTATKA SŁUŻBOWA

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. ....
3. ....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje: (podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną) .....

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia (związane ze sprawą i inne) .....

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

Wobec powyższego należy: (podać podjęte decyzje) .....

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

.....  
(podpis pracownika)

