

Procedura przyjmowania, rozpatrywania i koordynowania skarg i wniosków od rodziców/opiekunów prawnych

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst

jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071, z późn. zm.)

2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 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

Zasady ogólne

1. W Przedszkolu Integracyjnym Nr 209 „Zaczarowane Ziarenko” wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

a) Dyrektora przedszkola - w dniach i godzinach przyjęć interesantów, t.j. poza godzinami pracy dydaktyczno-wychowawczej

to znaczy w poniedziałek i środę w godz. 11.30-16.00

b) nauczycieli w terminach zgodnych z harmonogramem zebrań, wyznaczonych dyżurów

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- pisemnie

- pocztą elektroniczną na adres e-mail-p209@edu.um.warszawa.pl

- ustnie

3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji Przedszkola przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.

4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.

5. Dyrektor przedszkola prowadzi rejestr skarg i wniosków. Rejestracja następuje

poprzez wpisanie na obwolicie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:

- symbolu komórki organizacyjnej
- inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania
- symbolu klasyfikacyjnego rzeczowego wykazu akt
- kolejnego numeru z rejestru

Ponadto wpisuje się termin ich załatwienia.

6. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor

Rozdział II

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:

- oryginał skargi/wniosku,
- notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego
- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi);
- odpowiedź do wnoszącego informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
- pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa;

2. Odpowiedź na skargę/wniosek winna zawierać:

- oznaczenie organu, od którego pochodzi;
- wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
- faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;

- imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi;

3. Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek osoba rozpatrująca sprawę, po uprzednim parafowaniu jej, przekazuje do podpisu Dyrektorowi.

4. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się Dyrektorowi, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych

w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora przedszkola.

5. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w ust. 4. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.

6. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.

Rozdział III

Terminy

1. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków.

- do 1 miesiąca, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,

- do 7 dni należy:

a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,

b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia,

jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,

c) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,

d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.