



**Zespół Przedszkolny nr 2 ul. Farbiarska 8, 20-107 Lublin**  
**tel. 814664926**  
**poczta@zpr2.lublin.eu**

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW ZESPÓŁ PRZEDSZKOLNY NR 2 W LUBLINIE**

### **Podstawa prawna:**

*art.226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).  
Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., nr 5, poz. 46 z późn. zm.).*

### **Rozdział I**

#### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora.
2. Miejscem przyjmowania wniosków i skarg jest kancelaria dyrektora placówki.
3. Dyrektor przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki od 9.00 do 11.00 oraz w czwartki od 13.00 do 15.00.
4. Przy wnoszeniu wniosków i skarg obowiązuje pozytywna postawa wobec osoby wnoszącej problem.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu stanowi załącznik 1 do niniejszej procedury.
6. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
7. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków. (Załącznik 3)
8. 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.
9. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska – czyli anonimów
10. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - a) liczba porządkowa,
  - b) data wpływu skargi/wniosku,
  - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
  - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
  - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
  - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
  - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
  - h) Data załatwienia,
  - i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy,
11. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

### **Rozdział II**

#### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji przedszkola, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji przedszkola.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.
6. Skargi/wnioski anonimowe pozostają bez rozpoznania.



**Zespół Przedszkolny nr 2 ul. Farbiarska 8, 20-107 Lublin**  
**tel. 814664926**  
**poczta@zpr2.lublin.eu**

7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

### **Rozdział III**

#### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik 2 do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego, załącznik
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku
  - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie przedszkola.

### **Rozdział IV**

#### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
  - a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
  - b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
  - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
  - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
  - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
  - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
  - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
  - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.



**Zespół Przedszkolny nr 2 ul. Farbiarska 8, 20-107 Lublin**  
**tel. 814664926**  
**poczta@zpr2.lublin.eu**

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

Załącznik 1

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

zam. ....

tel. ....

złożył(a) skargę dotyczącą

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

Do skargi dołączono następujące dokumenty:

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

(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....

(podpis osoby przyjmującej skargę, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę)



**Zespół Przedszkolny nr 2 ul. Farbiarska 8, 20-107 Lublin**  
**tel. 814664926**  
**poczta@zpr2.lublin.eu**

*Załącznik 2*

**Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosek wnoszonych przez:**

1. pracowników pedagogicznych oraz inne osoby fizyczne i prawne

- dyrektor przedszkola:
- nauczyciel:

2. rodziców

- dyrektor przedszkola:
- przedstawiciel rady rodziców:

3. pracowników niepedagogicznych

- dyrektor przedszkola:
- intendent:



**NOTATKA SŁUŻBOWA**  
**z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez**

*Załącznik 4*

.....  
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr ..... z dnia .....  
złożonej przez .....  
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

**a dotyczącej: (wskazać zarzuty)**

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

**W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:**

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

**Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:**

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

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

**W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:**

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

**Wobec powyższego należy:**

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

(podpis, stanowisko służbowe)