

## **ZARZĄDZENIE NR 37/2020**

Dyrektora Przedszkola Gminnego w Jaczowie  
z dnia 24 sierpnia 2020 r.

w sprawie: wprowadzenia **REGULAMINU PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW** w Przedszkolu Gminnym w Jaczowie

na podstawie:

1. Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj.: Dz.U. z 2020, poz. 256 z późn. zm.),
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (tj.: Dz. U. z 2002 Nr 5, poz. 46 z późn, zm.)

**zarządzam, co następuje:**

### **§ 1**

Wprowadza się „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu Gminnym w Jaczowie stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

### **§ 2**

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

### **§ 3**

Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor Przedszkola Gminnego w Jaczowie

### **§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**DYREKTOR**  
Przedszkola Gminnego w Jaczowie

  
mgr Agnieszka Dominiczak

## **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Przedszkolu Gminnym w Jaczowie**

**Kierownik administracyjny: Aneta Kozakowska**

**wtorki: 8.00 – 14.00**

**Dyrektor: Agnieszka Dominiczak**

**czwartki 10:00- 12.00**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tj.: Dz.U. z 2020, poz. 256 z późn. zm.),
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (tj.: Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz.46).

### **Rozdział I**

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

##### **§ 1.**

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) dyrektora przedszkola – w terminach zgodnie z informacją umieszczoną na tablicy ogłoszeń i stronie internetowej przedszkola
  - b) kierownika administracyjnego – w terminach zgodnie z informacją umieszczoną na tablicy ogłoszeń i stronie internetowej przedszkola
2. Skargi mogą być wnoszone:
  - a) Pisemnie
  - b) Poczta elektroniczną
  - c) Ustnie do protokołu – załącznik nr 1
3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia – załącznik nr 2
4. Pracownik otrzymujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. W przedszkolu prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – załącznik nr 3.
6. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w gabinecie dyrektora przedszkola. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

- a) liczba porządkowa
  - b) data wpływu
  - c) osoba lub instytucja wnosząca skargę/wniosek, adres;
  - d) informacja czego skarga/wniosek dotyczy;
  - e) termin załatwienia sprawy;
  - f) osoba prowadząca sprawę;
  - g) nr notatki służbowej.
7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
  8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.
  9. 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.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

#### **§ 2**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku 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, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji przedszkola, należy zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, w tym przedszkole, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopię zostawić w dokumentacji przedszkola.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

#### **§ 3**

1. Dyrektor każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi/wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.
2. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:
  - 1) przyjęcie skargi/wniosku;
  - 2) analiza treści skargi/wniosku;
  - 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
  - 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
  - 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
  - 6) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
    - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
    - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
    - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.;
  - 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
  - 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
  - 9) opracowanie odpowiedzi na skargę/wniosek;
  - 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy przedszkola, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - 1) oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
  - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 4
  - 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 oraz nr sprawy z rejestru,
  - 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 gabinecie dyrektora przedszkola.

6. Dopuszcza się procedurę powołania przez dyrektora przedszkola mediatora na przypadek wystąpienia incydentu, którego zaistnienie może wyjaśnić rozmowa między stronami nieporozumienia.
7. Z wyjaśnienia skargi/wniosku na drodze mediacji sporządza się następującą dokumentację:
  - 1) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 4
  - 2) podpisy uczestników mediacji.

## Rozdział IV

### Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

#### § 4

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

**DYREKTOR**  
Przedszkola Gminnego w Jankowicach  
  
mgr Agnieszka Dominiak



## Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

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

Jaczów, dnia .....

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

DYREKTOR  
Przedszkola Gminnego w Jaczowie

  
mgr Agnieszka Dominiczak

Załącznik nr 2  
do Zarządzenia nr 37/2020  
Dyrektora Przedszkola Gminnego w Jaczowie  
z dnia 24 sierpnia 2020 r.

## POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

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

zam. .... tel. ....

złożył(a) skargę dotyczącą

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

Jaczów, dnia .....

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

DYREKTOR  
Przedszkola Gminnego w Jaczowie  
*Domy*  
mgr Agnieszka Domy



Załącznik nr 3  
do Zarządzenia nr 37/2020  
Dyrektora Przedszkola Gminnego w Jaczowie  
z dnia 24 sierpnia 2020 r.

Rejestr skarg i wniosków						
lp.	data wpływu	osoba lub instytucja wnosząca skargę, adres	skarga/wniosek dotyczy:	termin załatwienia sprawy	osoba prowadząca sprawę	nr notatki służbowej

DYREKTOR  
Przedszkola Gminnego w Jaczowie  
  
mgr Agnieszka Dominiczak

**NOTATKA SŁUŻBOWA NR ..... /20..... /20.....**

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. ....
4. ....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:  
(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

.....

.....

.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....

.....

.....

Jaczów, dnia .....

.....  
(podpis, stanowisko służbowe)

DYREKTOR  
Przedszkola Gminnego w Jaczowie  
*Damf*  
mgr Agnieszka Dominiczak

Załącznik nr 3  
do Zarządzenia nr 37/2020  
Dyrektora Przedszkola Gminnego w Jaczowie  
z dnia 24 sierpnia 2020 r.

<b>Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków</b>		
<b>Lp.</b>	<b>Imię, nazwisko i stanowisko służbowe</b>	<b>Zakres upoważnienia</b>
1.	Agnieszka Dominiczak – dyrektor przedszkola	w całym zakresie
2.	Kierownik administracyjny przedszkola	w całym zakresie
3.	Wyznaczony nauczyciel zastępujący dyrektora – zgodnie z zarządzeniem Wójta	w zakresie wyznaczonym przez dyrektora

DYREKTOR  
Przedszkola Gminnego w Jaczowie  
  
mgr Agnieszka Dominiczak