**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Przedszkolu w Żołyni**

**i w Punkcie Przedszkolnym w Kopaniach Żołyńskich**

*Podstawa prawna:*

*1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.- Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r., poz. 1257).*

*2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 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. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

1) dyrektora przedszkola – w każdy wtorek w godzinach od 13º do 15 ºº w gabinecie dyrektora;

2) pracowników wyznaczonych imiennie *(zał. 1)* przez dyrektora przedszkola – w czwartek w godzinach pracy oraz w środę w godzinach 14ºº - 15 ºº**.**

2. Skargi mogą być wnoszone:

1) pisemnie;

2) telefonicznie lub za pomocą dalekopisu;

4) pocztą elektroniczną

5) ustnie do protokołu – *zał. 2*.

3. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek potwierdzania złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.

4. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. W przedszkolu prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał.3*. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w gabinecie dyrektora. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

1) liczba porządkowa;

2) data wpływu skargi/wniosku;

3) data rejestrowania skargi/wniosku;

4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;

5) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;

6) termin załatwienia skargi/wniosku;

7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;

8) data rozpatrzenia;

9) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.

7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

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.

**Rozdział II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

**§ 2.** 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 szkoły, należy zarejestrować,
a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji przedszkolnej.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić
w dokumentacji przedszkolnej.

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.

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.

**Rozdział III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 3.** 1. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja 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 terminy zakończenia;

8) analiza zebranych materiałów w postepowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;

9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;

10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy przedszkola, w przypadku , gdy skarga / wniosek były zasadne.

**§ 3.** 1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następują dokumentację:

1) oryginał skargi/wniosku;

2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;

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.

2. 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.

3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w gabinecie przedszkola.

**Rozdział IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**§ 4.** 1. Z 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) 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;

2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;

3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;

4) przesłać 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.

*Załączniki:*

*1) protokół przyjęcia skargi ustnej,*

*2) protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem ,*

*3) notatka służbowa,*

*4) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków,*

*5) wzór rejestru skarg i wniosków*