**PROCEDURA**

**PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

**w Miejskim Przedszkolu Nr 1 w Lubaczowie**

**Podstawa prawna:**

1. ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2023 r., poz. 775);
2. rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku 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.
2. Dyrektor przedszkola przyjmuje skargi i wnioski w czasie podanym w BIP, na stronie internetowej przedszkola oraz na tablicy ogłoszeń.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 3 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
6. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
7. 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.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
10. liczba porządkowa;
11. data wpływu skargi/wniosku;
12. data rejestrowania skargi/wniosku;
13. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
14. informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
15. termin załatwienia skargi/wniosku;
16. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
17. data załatwienia;
18. krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.
19. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości przedszkola.

**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 wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięci 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, a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji przedszkola.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

**Rozdział III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 3**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor przedszkola lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następują dokumentację:
3. oryginał skargi/wniosku;
4. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania (wzór stanowi załącznik nr 2 do protokołu);
5. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
6. odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
7. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
8. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
9. oznaczenie organu, od którego pochodzi;
10. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów wniosków zawartych w skardze/wniosku;
11. imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
12. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w zbiorze akt dyrektora przedszkola.

**Rozdział IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**§ 4**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
3. **do czternastu dni**, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
4. **do miesiąca**, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
5. **do dwóch miesięcy** gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
6. **Do siedmiu** dni należy;
7. 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;
8. przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
9. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli w nich poruszane dotyczą różnych organów;
10. przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
11. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi wniosku;
12. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.
13. W razie niemożliwości załatwienia sprawy w terminie wskazanym w §4 ust 2 pkt 1) i 2) Dyrektor Przedszkola ma obowiązek zawiadomić skarżącego o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia spraw oraz o przewidywanym terminie jej rozpatrzenia – wzór załącznik nr 3

**Załączniki:**

1. protokół przyjęcia skargi ustnej,
2. notatka służbowa
3. zawiadomienie o niemożności załatwienia skargi w terminie

***Załącznik Nr 1***

***do Procedury skarg i wniosków***

**PROTOKÓŁ**

**przyjęcia skargi ustnej nr …….. w dniu …………………….**

………………………………………………………………………………………………................................................................

(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę )

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

(nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę

OKREŚLENIE SPRAWY

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

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

*(podpis składającego skargę)*

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

*(podpis przyjmującego skargę)*

Lubaczów, dn……..............................

***Załącznik Nr 2***

***do Procedury skarg i wniosków***

**NOTATKA SŁUŻBOWA**

Postępowanie wyjaśniające przeprowadzonego przez: …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi Nr ……………………………z dnia……………………………………………………….

złożonej przez……………………………………………………………………………………………………………………………………….

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej *(wskazać zarzuty):*

1. …………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. …………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2. …………………………………………………………………………………………………………………………………………………

3. …………………………………………………………………………………………………………………………………………………

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 i stanowisko służbowe

***Załącznik Nr 3***

***do Procedury skarg i wniosków***

**ZAWIADOMIENIE O NIEMOŻNOŚCI ZAŁATWIENIA SKARGI W TERMINIE**

Pani/Pan

…………………………………………………

…………………………………………………

…………………………………………………

Dyrektor Miejskiego Przedszkola nr 1 w Lubaczowie, zawiadamia na podstawie art. 245 Kodeksu postępowania administracyjnego i §4 ust. 4 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg w Miejskim Przedszkolu nr 1 w Lubaczowie, że wniosek nr ……………. z dnia………………………….. w sprawie ......................................……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..........................................................................................

nie może być załatwiony w terminie przewidzianym w art. 237 Kodeksu Postępowania Administracyjnego, ponieważ:

.......................…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

W celu rozpatrzenia tego wniosku zostały podjęte następujące czynności: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………................

Przewidziany termin załatwienia wniosku:

…………………………………………………………………………………………………

O sposobie załatwienia wniosku w tym terminie zostanie Pani/Pan zawiadomiona/-y odrębnym pismem.

Do wiadomości

………………………………………………

……………………………….................

podpis i imienna pieczątka dyrektora