

ZARZĄDZENIE NR 6/2025
DYREKTORA PRZEDSZKOLA NR 80 „Zielona Dolinka”
Z DNIA 14.07.2025 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania skarg i wniosków w Przedszkolu nr 80 „Zielona Dolinka”

Opracowano na podstawie:

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),

§1

Dyrektor Przedszkola nr 80 „Zielona Dolinka” zarządza wprowadzenie Procedury przyjmowania skarg i wniosków

§2

Procedura zostanie umieszczona na stronie internetowej przedszkola

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 14 lipca 2025 r.

DYREKTOR
Przedszkola nr 80
mgr Małgorzata Sowula

**PROCEDURA
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
w Przedszkolu Nr 80 „Zielona Dolinka” we Wrocławiu**

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 lub wicedyrektora (podczas nieobecności dyrektora)
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Pracownik przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
4. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 2 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
5. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
6. 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.
7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
8. Rejestr skarg uwzględnia 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 załatwienia;
 - 9) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.
9. 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 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, 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 następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania (wzór stanowi załącznik nr 2 do protokołu);
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. 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.
4. 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:
 - 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 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.
4. 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

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)

Wrocław, 14 lipca 2025

NOTATKA SŁUŻBOWA

Postępowanie wyjaśniające przeprowadzonego przez:

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi Nrz 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

ZAWIADOMIENIE O NIEMOŻNOŚCI ZAŁATWIENIA SKARGI W TERMINIE

Pani/Pan

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

Dyrektor Przedszkola nr 80 we Wrocławiu, zawiadamia na podstawie art. 245 Kodeksu postępowania administracyjnego i §4 ust. 4 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg w Przedszkolu nr 80 we Wrocławiu, 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 pieczęć dyrektora