

Biuletyn Informacji Publicznej Urząd Miasta Ustroń

Adres artykułu: <https://bip.ustron.pl/arttykul/14349-procedura-pzyjmowania-i-rozpatrywania-skarg>

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg

Procedura przyjmowania, rozpatrywania i koordynowania skarg i wniosków

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071, z późn. zm.)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46)

Rozdział I

Zasady ogólne

1. W Przedszkolu nr 7 w Ustroniu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) Dyrektora przedszkola – w dniach i godzinach przyjęć interesantów,
 - b) nauczycieli w terminach zgodnych z harmonogramem zebrań
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie
 - ustnie

3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji Przedszkola przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego – ze wskazaniem właściwego adresata.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
5. Skargi/wnioski nie zaopatrzone tytułem „skarga”: Informacje zawarte w skardze/wniosku Dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego lub „wniosek” klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.
6. Dyrektor przedszkola prowadzi rejestr skarg i wniosków.
Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:
-kolejnego numeru z rejestru
Ponadto wpisuje termin ich załatwienia.
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Przedszkola

Rozdział II

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
 - odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej

wysłaniem,

- pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.

2. Odpowiedź na skargę/wniosek winna zawierać:

- oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
- imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

3. Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek osoba rozpatrująca sprawę, po uprzednim parafovaniu jej, przekazuje do podpisu Dyrektorowi.

4. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się Dyrektorowi, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora przedszkola.

5. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w ust. 4. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.

6. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.

Rozdział III

Terminy

1. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem ust. 2, do miesiąca – od dnia wpływu.

2. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków.

- do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,

- do 7 dni należy:

- a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,

- b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,

- c) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,

- d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Metryczka

Opublikował w BIP:	Jolanta Heller
Data opublikowania:	22.04.2010 09:56
Ostatnio zaktualizował:	Jolanta Heller
Data ostatniej aktualizacji:	22.04.2010 09:56
Liczba wyświetleń:	2