

ZARZĄDZENIE NR 26/2026

Dyrektora Przedszkola nr 71 „Pod Topolą” w Poznaniu
z dnia 28 sierpnia 2026 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury składania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz Statutu Przedszkola nr 71 „Pod Topolą” w Poznaniu zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadzam do stosowania w Przedszkolu nr 71 „Pod Topolą” w Poznaniu **Procedurę składania i rozpatrywania skarg i wniosków**, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zobowiązuję wszystkich pracowników przedszkola do zapoznania się z Procedurą i stosowania jej postanowień.

§ 3.

Traci moc dotychczasowa procedura w zakresie uregulowanym niniejszym zarządzeniem.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem **1 września 2026 r.**

Dyrektor Przedszkola nr 71 „Pod Topolą”

.....
DYREKTOR PRZEDSZKOLA

mgr Marzenna Bolińska

ZAŁĄCZNIK

do Zarządzenia nr 26/2026
Dyrektora Przedszkola nr 71 „Pod Topolą” w Poznaniu
z dnia 28.08. 2026 r.

1) PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

w Przedszkolu nr 71 „Pod Topolą” w Poznaniu

§ 1. Podstawa prawna

1. Procedurę opracowano na podstawie:
 - 1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego, w szczególności działu VIII „Skargi i wnioski”;
 - 2) Statutu Przedszkola nr 71 „Pod Topolą” w Poznaniu;
 - 3) innych obowiązujących przepisów prawa dotyczących funkcjonowania przedszkola.

§ 2. Cel i zakres procedury

1. Procedura określa zasady:
 - 1) przyjmowania skarg i wniosków;
 - 2) ich ewidencjonowania;
 - 3) rozpatrywania i załatwiania;
 - 4) udzielania odpowiedzi osobom składającym skargi lub wnioski.
2. Skargi i wnioski mogą składać w szczególności rodzice lub opiekunowie prawni dzieci, pracownicy przedszkola oraz inne osoby fizyczne i prawne.
3. **Skarga** może dotyczyć w szczególności zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań, naruszenia praw dziecka lub rodziców oraz nieprawidłowości w organizacji pracy przedszkola.
4. **Wniosek** może dotyczyć w szczególności usprawnienia organizacji pracy przedszkola, poprawy jego funkcjonowania oraz podnoszenia jakości pracy placówki.

§ 3. Sposób składania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być składane:
 - 1) pisemnie – w sekretariacie lub przesyłką pocztową;
 - 2) ustnie – do protokołu;
 - 3) w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej przedszkola;
 - 4) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej, jeżeli dana forma jest dostępna.
2. Skarga lub wniosek powinny zawierać dane osoby wnoszącej oraz opis sprawy umożliwiający jej rozpatrzenie.
3. Skargi i wnioski anonimowe mogą pozostać bez rozpoznania, z zastrzeżeniem sytuacji, w których ich treść wskazuje na możliwość wystąpienia zagrożenia życia, zdrowia lub bezpieczeństwa dziecka albo innego poważnego naruszenia prawa.

§ 4. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski przyjmuje **Dyrektor Przedszkola**.
2. Informacja o sposobie i czasie przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków jest udostępniana w przedszkolu oraz, w miarę możliwości, na stronie internetowej przedszkola.
3. W przypadku nieobecności Dyrektora skargi i wnioski mogą być przyjmowane przez nauczyciela wykonującego w tym czasie zadania powierzone przez Dyrektora.
4. Przyjmowanie skarg i wniosków nie może naruszać prawa osoby składającej skargę lub wniosek do ochrony jej danych osobowych.

§ 5. Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski podlegające rozpatrzeniu są rejestrowane w **Rejestrze skarg i wniosków** prowadzonym w przedszkolu.
2. Rejestr zawiera w szczególności:
 - 1) numer sprawy;
 - 2) datę wpływu;
 - 3) dane osoby wnoszącej – w zakresie niezbędnym;
 - 4) przedmiot sprawy;
 - 5) sposób załatwienia;
 - 6) datę zakończenia sprawy.
3. Dokumentacja dotycząca skarg i wniosków jest przechowywana zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi dokumentacji i ochrony danych osobowych.

§ 6. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Dyrektor rozpatruje skargi i wnioski zgodnie z właściwością oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Przed rozpatrzeniem sprawy Dyrektor może:
 - 1) przeprowadzić rozmowy wyjaśniające;
 - 2) zwrócić się o pisemne wyjaśnienia do pracowników;
 - 3) przeanalizować dokumentację dotyczącą sprawy;
 - 4) zasięgnąć opinii właściwych pracowników lub specjalistów.
3. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy pracownika przedszkola, pracownik ten ma możliwość przedstawienia wyjaśnień dotyczących sprawy.
4. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy sprawy nienależącej do właściwości przedszkola, zostaje przekazany właściwemu organowi zgodnie z obowiązującymi przepisami, a osoba wnosząca zostaje o tym poinformowana.
5. Skargi i wnioski załatwia się **bez zbędnej zwłoki, w terminach określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego**.
6. Jeżeli sprawa nie może zostać załatwiona w terminie przewidzianym przepisami, osoba wnosząca zostaje poinformowana o przyczynach zwłoki oraz o nowym terminie załatwienia sprawy.

§ 7. Sposób załatwienia

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku osoba wnosząca jest informowana w formie określonej przepisami prawa.
2. Odpowiedź powinna zawierać w szczególności:
 - 1) wskazanie sposobu rozpatrzenia sprawy;
 - 2) uzasadnienie stanowiska przedszkola, jeżeli jest wymagane;
 - 3) informację o podjętych działaniach, jeżeli takie działania zostały podjęte.
3. W przypadku skargi dotyczącej naruszenia bezpieczeństwa dziecka lub jego praw Dyrektor podejmuje niezwłocznie działania przewidziane w obowiązujących w przedszkolu procedurach, w tym w **Standardach Ochrony Małoletnich**.

§ 8. Rozwiązywanie sporów i konfliktów

- 1) W przypadku sporów i konfliktów powstałych w społeczności przedszkolnej dąży się w pierwszej kolejności do ich polubownego rozwiązania, z poszanowaniem praw i godności wszystkich stron.
- 2) W uzasadnionych przypadkach **dopuszcza się przeprowadzenie mediacji** jako sposobu rozwiązywania sporu lub konfliktu.
- 3) Mediacja może być prowadzona przez osobę bezstronną, posiadającą odpowiednie przygotowanie, za zgodą zainteresowanych stron.
- 4) Mediacja nie wyłącza obowiązku podjęcia przez Dyrektora działań wymaganych przepisami prawa, w szczególności w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dziecka lub podejrzenia jego krzywdzenia.

§ 9. Skargi dotyczące Dyrektora

1. Skargi dotyczące działalności Dyrektora rozpatruje właściwy organ, zgodnie z przepisami prawa.
2. Skarga dotycząca Dyrektora nie jest rozpatrywana przez Dyrektora jako osobę, której działalności skarga dotyczy.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Procedura jest dostępna dla pracowników i rodziców w przedszkolu oraz może być udostępniona na stronie internetowej przedszkola.
2. W sprawach nieuregulowanych w Procedurze stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
3. **Procedura wchodzi w życie z dniem 1 września 2026 r.**

Dyrektor Przedszkola nr 71 „Pod Topolą”

.....
DYREKTOR PRZEDSZKOLA

mgr Marzena Bolińska