

**Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej
im. por. Zbigniewa Twardego ps. „Trzask” w Rudzie-Hucie**

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - 1) dyrektora;
 - 2) wicedyrektora;
 - 3) sekretarza szkoły – podczas nieobecności dyrektora lub wicedyrektora.
2. Skargi i wnioski przyjmowane są codziennie w godzinach pracy dyrektora, wicedyrektora lub sekretarza szkoły.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, faksem, ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. 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.
6. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz szkoły.
7. 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) informacje 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 załatwienia sprawy.
8. Do rejestru wpisuje się:
 - 1) pisemne skargi/wnioski wnoszącego;
 - 2) ustne skargi/wnioski do protokołu;
 - 3) skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego – anonimy;
 - 4) skargi i wnioski nienależące do kompetencji szkoły.
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.
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 wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, po zarejestrowaniu, należy pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując adres właściwego organu, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.

5. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.

2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 2 do procedury.

3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w nadrzędności służbowej.

4. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

1) oryginał skargi/wniosku;

2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 3;

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, np.:

a) pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami;

b) pismo do organu prowadzącego lub nadzoru pedagogicznego.

5. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;

1) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;

2) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;

3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

6. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia osoba rozpatrująca skargę/wniosek składa osobiście u sekretarza szkoły, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Kompletna dokumentacja jest przechowywana w sekretariacie szkoły.

7. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek - załącznik nr 4, (kopię tego pisma należy dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 5), osoba wydająca zalecenia przeprowadza kontrolę ich wykonania w wyznaczonym terminie i sporządza pisemną informację pokontrolną - załącznik nr 5.

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

9. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor Szkoły Podstawowej w Rudzie-Hucie.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:
 - 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;
 - 4) do siedmiu dni:
3. Do siedmiu dni należy:
 - 1) przestać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub wrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem adresu właściwego organu jeżeli rozpatrzenia skargi/wniosku jest niemożliwe przez szkołę;
 - 2) przestać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
 - 3) przestać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
 - 4) przestać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia wniosku/skargi 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.

Postanowienia końcowe

§ 5

Procedura wprowadzona Zarządzeniem dyrektora szkoły nr

Załączniki:

- Nr 1 – protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku
- Nr 2 – imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków
- Nr 3 – notatka służbowa
- Nr 4 – zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku
- Nr 5 – informacja z kontroli wykonanych zaleceń

.....
(pieczęć szkoły)

Protokół przyjęcia skargi ustnej nr
w dniu 20..... r.

.....
(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

.....
.....
.....
(adres i telefon kontaktowy osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów:

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

Podanie argumentów, przytoczenie faktów, data:

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

Wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty (świadków, dokumentów):

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

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

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

.....
(miejsce, data)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

.....
(pieczęć szkoły)

Notatka służbowa
z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)
dotyczącej (wskazać zarzuty):

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

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

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:

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

.....
(data)

.....
(podpis)

.....
(pieczęć szkoły)

Zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku

dla
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)
w związku ze skargą nr z dnia
w sprawie:

Treść zalecenia:
.....
.....
.....

Termin kontroli wykonania zaleceń:
.....

.....
(data) (podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

.....
(pieczęć szkoły)

Informacja z kontroli wykonanych zaleceń

wydanych w dniu20.... r.
pani/panu
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)
w związku ze skargą nr z dnia
w sprawie:

Uwagi pokontrolne – opis wykonania zaleceń przez nauczyciela/pracownika na podstawie przeprowadzonych czynności sprawdzających:
.....
.....

.....
(data) (podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)