

**PROCEDURY PRZYJMOWANIA
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W SZKOLE PODSTAWOWEJ
IM. JANUSZA KORCZAKA
W ŁYSOŁAJACH**

Podstawa prawna:

1. Na podstawie artykułu 226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 1257)
2. Rozporządzenia z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46)

I. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) dyrektora szkoły w godzinach pracy,
 - b) wychowawców klas, w godzinach ich konsultacji oraz podczas spotkań z rodzicami.
2. Skargi/wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu (załącznik nr 1).
3. Dyrektor szkoły rejestruje skargę bądź wniosek w obowiązującej dokumentacji szkoły, natomiast na odwrocie skargi lub wniosku wpisuje inicjały osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania, ponadto wpisuje termin ich załatwienia, nadzoruje terminowość załatwienia skargi lub wniosku.

II. Kwalifikacje skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisana jest do rejestru skarg i wniosków (załącznik nr 2).
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając przy tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku,

- notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (załącznik nr 3),
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
- oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę/wniosek.
4. Skarga, dotycząca określonej osoby, nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
6. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 2. Kontrolę z wykonania zaleceń przeprowadza osoba wydająca je (dyrektor).
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły.

IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
 - 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,
 - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,

- przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
- przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
- zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

V. Postanowienia końcowe

Procedura *PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W SZKOLE PODSTAWOWEJ IM. JANUSZA KORCZAKA W ŁYSOŁAJACH* wprowadzona Zarządzeniem dyrektora szkoły nr 11/2017/2018 z dnia 18 maja 2018 r.

Załączniki:

1. Protokół przyjęcia skargi.
2. Rejestr skarg i wniosków.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI

W dniu.....Pan/Pani.....

zam.

tel.

złożył(a) skargę dotyczącą

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....
.....

.....

(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....

(podpis pracownika przyjmującego skargę)

NOTATKA SŁUŻBOWA

z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

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

w sprawie skargi nrz dnia.....

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 odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

