

SZKOŁA PODSTAWOWA
im. ks. Jana Twardowskiego
w Powidzku
Powidzko 49, 55-140 Żmigród
Regon 001181297
tel. 71-385-66-93

Załącznik nr 1
do Zarządzenia Nr SP.P.021.10.2021
z dnia 06.05.2021 r.



REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

w Szkole Podstawowej im. ks. Jana Twardowskiego w Powidzku

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r. poz. 735.)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów 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

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - 1) dyrektora szkoły – w każdy wtorek w godzinach od 10⁰⁰ do 14⁰⁰;
 - 2) pracowników wyznaczonych imiennie (**załącznik nr 1**) przez dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy oraz w poniedziałek w godzinach 15⁰⁰- 16⁰⁰.
2. Skargi mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie;
 - 2) telefonicznie;
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: spowidzko_49@op.pl;
 - 4) poprzez skrzynkę e-PUAP;
 - 5) ustnie do protokołu (**załącznik nr 2**);
3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. W szkole prowadzi się rejestr skarg i wniosków. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada 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;
 - 10) informacja o terminie realizacji wydanych zaleceń (jeśli takie wydano).
6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

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 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, 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 szkoły.
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 szkoły.
 6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
 7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
 8. 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.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

1. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:
 - 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
 - 2) analiza treści skargi/wniosku;
 - 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
 - 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
 - 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
 - 6) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.;
 - 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
 - 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
 - 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek;
 - 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

§ 4

1. 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;
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;

- 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
2. 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.
 3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5

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 sprawy 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.

P.O. DYREKTOR
Szkoła Podstawowej
im. ks. Jana Twardowskiego
w Powidzku

mgr Elżbieta Dąbicka
.....
(pieczęć i podpis dyrektora szkoły)

Załączniki:

- 1) klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych w związku z wniesionymi skargami i wnioskami;
- 2) protokół przyjęcia skargi ustnej, w tym z potwierdzeniem,
- 3) notatka służbowa,
- 4) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków,

Klauzula informacyjna RODO
dotycząca przetwarzania danych osobowych w związku z wniesionymi
do Szkoły Podstawowej im. ks. Jana Twardowskiego w Powidzku skargami i wnioskami

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (dalej jako: RODO) informujemy, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Szkoła Podstawowa im. ks. Jana Twardowskiego w Powidzku** z siedzibą w **Powidzko 49**, tel.: **71 385 66 93**, email: sppowidzko.49@op.pl
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych w **Szkole Podstawowej im. ks. Jana Twardowskiego w Powidzku** możliwy jest pod numerem nr tel. **71 385 66 93** lub adresem email sppowidzko.49@op.pl
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku (**podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z przepisami):
 - 1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256, z późn. zm.) – Dział VIII. Skargi i wnioski,
 - 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).
4. Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione wyłącznie organom upoważnionym na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia wniesionej przez Panią/Pana skargi/wniosku, a następnie przez okres ustalony, zgodnie z przepisami wydanyymi na podstawie art. 6 ust. 2 ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2020 r. poz. 164).
6. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia: prawo dostępu do swoich danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych; prawo żądania sprostowania swoich danych osobowych; prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych.
Aby skorzystać z powyższych praw może Pani/Pan skontaktować się bezpośrednio z administratorem lub inspektorem ochrony danych bądź wystąpić do administratora danych pisemnie na ww. adres pocztowy lub e-mailowy.
7. Ma Pani/Pan prawo **wniesienia skargi** do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie przy ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa.
8. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest wymogiem ustawowym. Konsekwencją niepodania danych będzie pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.
9. Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanym procesom podejmowania decyzji, w tym profilowaniu.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

sporządzony w dniu, godzina przez

.....
(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę).....
(nazwisko i imię, adres, tel. osoby wnoszącej skargę)**Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:**

Zarzut

Argumenty, fakty, data

Źródła informacji (świadek, dokument)

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

1.
2.
3.
4.

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę).....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

..... w sprawie skargi nr złożonej

przez a dotyczącej (wskazać zarzuty):
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

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)

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

Lp.	Imię, nazwisko i stanowisko służbowe	Zakres upoważnienia
1	Magdalena Pęczek, inspektor ds. administracji	1. Przyjmowanie, kwalifikowanie i rejestrowanie skargi/wniosku. 2. Przygotowywanie zawiadomienia o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanym terminie zakończenia. 3. Opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek.