

ZESPÓŁ SZKOLNO-PRZEDSZKOLNY Nr 3
w Katowicach
40-309 Katowice, ul. Grzegorzka 4
tel./fax (32) 256-62-06, tel. (32) 256-61-48
REGON 241277172 NIP 954-26-79-197

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSEKÓW

**W
ZESPOLE
SZKOLNO-PRZEDSZKOLNYM NR 3
W KATOWICACH**

Katowice 01.11.2017

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole/przedszkolu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) dyrektora lub wicedyrektora w godzinach pracy,
 - b) wychowawców klas/grup, w godzinach pracy (poza zajęciami z uczniami/dziećmi) oraz podczas spotkań z rodzicami.
2. Skargi/wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
3. Pracownik szkoły/przedszkola, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
4. Dyrektor rejestruje skargę bądź wniosek w obowiązującej dokumentacji, natomiast na odwrocie skargi lub wniosku wpisuje inicjały osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania, ponadto wpisuje termin ich załatwienia, nadzoruje terminowość załatwienia skargi lub wniosku.

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.
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/przedszkola, 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 placówki.
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 placówki.
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.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor 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;
 - 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 nadrzeczności służbowej.
5. Należy przestrzegać, aby skargi/wnioski były składane od „najniższego szczebla” (tj. rodzic –wychowawca, psycholog, pedagog - dyrektor). Przy braku reakcji przy szczeblu najniższym można podejmować dalsze kroki.
6. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, osoby rozpatrujące składają osobiście w gabinecie dyrektora – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwołucie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku., powinien znajdować się również podpis dyrektora.
7. 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 je wydająca (dyrektor).
8. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Zespołu.

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.

PODSTAWA PRAWNA

- Ustawa z 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz.U. z 2013 r. poz. 267 ze zm.) - dział VIII.
- Ustawa z 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (tekst jedn.: Dz.U. z 2014 r. poz. 1502 ze zm.) - art. 108.
- Ustawa z 26 stycznia 1982 r. - Karta Nauczyciela (tekst jedn.: Dz.U. z 2014 r. poz. 191 ze zm.) - art. 6, art. 6a ust. 1, art. 75 ust. 2, art. 76.