

PROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA SKARG I WNIOSKÓW W SZKOLE PODSTAWOWEJ W DARGINI

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2018r., poz. 2096.), zwanej dalej Kpa;
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46 z 2002 r.), zwanego dalej rozporządzeniem.

Rozdział I

1. W Szkole Podstawowej w Dargini skargi i wnioski przyjmowane są przez:

- a) dyrektora szkoły – w środy, w godzinach 13.30 – 14.30,
- b) w sekretariacie szkoły codziennie oprócz czwartku w godzinach pracy, w czwartki w godzinach 14.00 – 15.00
- c) wychowawców klas, w godzinach ich pracy ale na przerwach międzylekcyjnych, nie zakłócając ich obowiązków pracowniczych oraz w terminach zgodnych z harmonogramem spotkań z rodzicami,
- d) pedagoga szkoły codziennie w godzinach pracy pedagoga.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- a) pisemnie,
- b) pocztą elektroniczną,
- c) telefaksem,
- d) ustnie do protokołu – załącznik nr 1 do procedury

3. Skargi i wnioski nienależące do kompetencji naszej szkoły przekazywane są do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.

4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.

5. Pracownik sekretariatu szkoły /sekretarz szkoły/ rejestruje skargę bądź wniosek w obowiązującej dokumentacji szkoły, natomiast dyrektor szkoły na obwołucie skargi lub

wniosku wpisuje inicjały osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania, ponadto wpisuje termin ich załatwienia, nadzoruje terminowość załatwienia skargi lub wniosku.

Rozdział II

Kwalifikacja skarg i wniosków

1. Kwalifikacji spraw dokonuje dyrektor szkoły.
2. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji naszej szkoły należy zarejestrować, następnie przesłać do wnoszącego ze wskazaniem właściwego organu.
3. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpatrywania.
4. Skargi/wnioski bez tytułu klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Dyrektor szkoły oraz osoby upoważnione do załatwiania skargi/wniosku winni postępować według wskazówek zawartych w punkcie nr 2.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (punkt 3),
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
 - d) odpowiedź do wnoszącego, z informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) pismo dyrektora szkoły z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa,
 - f) pismo do organu prowadzącego bądź nadzoru pedagogicznego /jeśli wymaga tego sprawa/.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów (wniosków) zawartych w skardze/wniosku,
 - c) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została odmownie załatwiona.
4. Przed wysłaniem odpowiedzi do osoby wnoszącej, dyrektor szkoły parafuje ją.

5. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, dyrektor szkoły, pedagog składają osobiście u sekretarza szkoły – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolicie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora 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, pedagog).

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

8. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły Podstawowej w Dargini.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Do 1-go miesiąca, gdy: wszczyna się postępowanie wyjaśniające.

2. Do dwóch miesięcy, gdy: skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana.

3. Do 7 dni należy:

a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek zastała skierowana do niewłaściwego organu,

b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,

c) zwrócić się do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,

d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Procedura wprowadzona Zarządzeniem dyrektora szkoły nr 1/2020 z dnia 10.01.2020

Załączniki:

Nr 1 – protokół przyjęcia skargi ustnej

Nr 2 – notatka służbowa

Nr 3 – rejestr skarg i wniosków

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:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(miejscowość, 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 tokie 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:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(miejscowość, data)

.....

(czytelny podpis)

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW
SZKOŁA PODSTAWOWA W DARGINI

L.P.	Data wpływu skargi, wniosku	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę, wniosek	Informacja na temat czego dotyczy skarga, wniosek	Termin załatwienia skargi, wniosku	Imię, nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi, wniosku	Data załatwienia sprawy	Krótką informacja o sposobie załatwienia skarg
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

.....

(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:

.....

.....

(miejscowość, 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:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(miejscowość, data)

.....

(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....

(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)