

Załącznik nr 1 do zarządzenia dyrektora nr 37 /2020 z dnia 12 października 2020r.

*w sprawie wprowadzenia regulaminu przyjmowania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 2
im. Chwały Oręża Polskiego w Giżycku*

REGULAMIN PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW W SZKOLE PODSTAWOWEJ NR 2 IM. CHWAŁY ORĘŻA POLSKIEGO W GIŻYCKU

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2020 r., poz. 256).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 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 – we czwartki w godzinach od 13.00 do 14.00 w gabinecie dyrektora;
- 2) sekretarza szkoły - codziennie w godzinach pracy w sekretariacie.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
- 2) telefonicznie;
- 3) pocztą elektroniczną;
- 4) ustnie do protokołu – **zał. 2 do zarządzenia.**

3. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia - **zał. 3 do zarządzenia.**

4. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – **zał.4 do zarządzenia.** 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 rozpatrzenia;
- 9) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy

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.

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 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 przesać właściwości, 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 przesać 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.

§ 3. 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 - **zał. 4 do zarządzenia**;
- 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**

§ 4. 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) przesać 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) przesać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
- 3) przesać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- 4) przesać 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.

Załączniki:

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem,
- 3) wzór rejestru skarg i wniosków,
- 4) notatka służbowa.