

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

w Szkole Podstawowej w Sernikach

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin niniejszy zapewnia realizację konstytucyjnego prawa każdego obywatela do składania skarg i wniosków związanych z wykonywaniem przez Szkołę Podstawową w Sernikach zwaną dalej „Szkolą”, zadań nałożonych na tę placówkę w ustawie z dnia 7 września 1997 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 1996 r. Nr 67, poz. 329 z późniejszymi zmianami) oraz przepisach wydanych na jej podstawie.

2. W Szkole Podstawowej w Sernikach skargi i wnioski przyjmowane są przez :

- 1) Dyrekcję Szkoły - codziennie w godzinach pracy, tj. od 8.00 do 15.00,
- 2) Wychowawców klas - w terminach zgodnych z harmonogramem wywiadówek, dyżurów, zebrań,
- 3) Pedagoga szkolnego - w godzinach jego pracy.

3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone :

- 1) pisemnie,
- 2) pocztą elektroniczną,
- 3) ustnie - protokół (wzór zał. nr 1).

4. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji naszej placówki przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.

5. Pisemne skargi i wnioski zawierają:

- 1) datę wniesienia skargi,
- 2) imię, nazwisko i adres składającego wniosek,
- 3) zwięzłe określenie sprawy,
- 4) nazwisko osoby, do której będzie kierowana skarga,
- 5) podpis składającego skargę,
- 6) Imię i nazwisko przyjmującego skargę.

6. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy), adresu wnoszącego lub nieopatrzone tytułem skarga/wniosek pozostawia się bez rozpatrywania.

7. Nauczyciel prowadzący rejestr skarg i wniosków w szkole rejestruje je poprzez wpisanie ich do rejestru i przekazuje dyrektorowi oraz zainteresowanemu.

8. Przyjmujący skargi i wnioski ustnie sporządza protokół na formularzu zgodnie z załącznikiem nr 1 do procedury.

9. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza składającemu ich złożenie.

10. W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie , przyjmujący informuje skarżącego o sposobie ich złożenia, o których mowa w pkt.2

11. Do skarg i wniosków zgłoszonych ustnie w ramach przyjęć interesantów przez dyrektora szkoły, wskazany pracownik sporządza protokół , o którym mowa w pkt.7.

12. Rejestrowanie, kierowanie oraz kontrolę nad realizacją skarg/wniosek koordynuje wyznaczony nauczyciel szkoły, który :

- 1) prowadzi rejestr skarg i wniosków,
- 2) kieruje sprawę do osoby wyznaczonej do jej rozpatrzenia,
- 3) czuwa nad terminowym rozpatrzeniem skarg,
- 4) udziela zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwienia sprawy,
- 5) wpisuje termin ich załatwienia.

13. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa,
- 2) data wpływu skargi/wniosku,
- 3) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
- 4) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
- 5) termin załatwienia skargi/wniosku,
- 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
- 7) data załatwienia,
- 8) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

II. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależne wykonywanie zadań przez pracowników szkoły, naruszenie godności osobistej dziecka lub interesów skarżącego.

2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów szkoły.

3. Spór rozstrzyga dyrektor szkoły po wnikliwej analizie skargi.

4. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą :

- 1) oryginał skargi/wniosku,
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
- 4) odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
- 5) pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.

5. Odpowiedź na skargę /wniosek 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) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek zastała załatwiona odmownie,
- 4) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

6. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się sekretarzowi szkoły, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis Dyrektora Szkoły.

7. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt 4. Kontrolę z wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.

8. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
9. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły Podstawowej w Sernikach.
10. Odwołania od decyzji rozstrzygających spory rozpatruje Dyrektor Szkoły.

III. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem pkt. 2, do miesiąca od daty wpływu.
2. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków:
 - 1) do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,
 - 2) do 14 dni należy:
 - a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeśli skarga/wniosek została 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 z prośbą 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.

IV. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Procedurze zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) oraz rozporządzenia 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).
2. Miejsce i czas przyjmowania skarg jest wywieszony w widocznym miejscu na tablicy ogłoszeń oraz podany na stronie internetowej szkoły.
3. Dyrektor Szkoły w miesiącu grudniu dokonuje wewnętrznej analizy skarg i wniosków, co potwierdza wpis (data i podpis w rejestrze skarg i wniosków).

Procedury wchodzą w życie Zarządzeniem Dyrektora Szkoły Podstawowej w Sernikach z dnia 02.09.2019 r.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ
w Szkole Podstawowej w Sernikach w dniu

*) (zachować anonimowość – tak - nie)

(Nazwisko i Imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

(Nazwisko i Imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mogących potwierdzić zarzuty:

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
(Podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(Podpis pracownika przyjmującego skargę)