

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im. Kornela Makuszyńskiego w Łańcuchowie

Podstawa prawna

- 1) Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. 1960 Nr 30 poz. 168 z póź. zm.).
- 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz. 46 z póź. zm.).

I. Zasady ogólne

- 1) W Szkole Podstawowej im. Kornela Makuszyńskiego w Łańcuchowie skargi i wnioski przyjmowane są przez :
 - a) Dyrektora Szkoły
 - b) Wychowawców klas w terminach zgodnych z harmonogramem wywiadówek, dyżurów, zebrań.
 - c) Referenta w godzinach pracy.
- 2) Skargi i wnioski mogą być wnoszone :
 - a) Pisemne
 - b) Poczta elektroniczną
 - c) Faxem
 - d) Ustnie do protokołu
- 3) Skargi i wnioski nie należące do kompetencji naszej placówki przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
- 4) Pisemne skargi i wnioski zawierają:
 - a) Datę wniesienia skargi,
 - b) Imię, nazwisko i adres składającego wniosek
 - c) Zwięzłe określenie sprawy
 - d) Nazwisko osoby, do której będzie kierowana skarga
 - e) Podpis składającego skargę
 - f) Imię i nazwisko przyjmującego skargę
- 5) Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy), adresu wnoszącego lub nieopatrzone tytułem skarga/wniosek pozostawia się bez rozpatrywania.
- 6) Referent szkoły prowadzący rejestr skarg i wniosków w szkole rejestruje je poprzez wpisanie ich do rejestru i przekazuje dyrektorowi oraz zainteresowanemu.
- 7) Przyjmujący skargi i wnioski ustnie sporządza protokół na formularzu zgodnie z załącznikiem nr 1 do procedury.
- 8) Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza składającemu ich złożenie.
- 9) W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie, przyjmujący informuje skarżącego o sposobie ich złożenia, o których mowa w pkt.2
- 10) Do skarg i wniosków zgłoszonych ustnie w ramach przyjęć interesantów przez dyrektora szkoły, wskazany pracownik sporządza protokół , o którym mowa w pkt.7
- 11) Rejestrowanie, kierowanie oraz kontrolę nad realizacją koordynuje referent szkoły, który :
 - a) Prowadzi rejestr skarg i wniosków
 - b) Kieruje sprawę do osoby wyznaczonej do jej rozpatrzenia
 - c) Czuwa nad terminowym rozpatrzeniem skarg
 - d) Udziela zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwienia sprawy

- e) Wpisuje termin ich załatwienia
- 12) Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolicie skargi/ wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z :
 - a) Kolejnego numeru z rejestru (nr porządkowy/rok)
 - b) Oznaczenie organu, od którego pochodzi (U- uczeń, R- rodzic, N-nauczyciel, I-inny pracownik szkoły)
 - c) Inicjałów osoby rozpatrującej skargę

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 :
 - a) Oryginał skargi/wniosku
 - b) Notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego
 - c) Materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi)
 - d) Odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem
 - e) Pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.
- 5) Odpowiedź na skargę /wniosek 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, jeśli skarga/wniosek zastała załatwiona odmownie
 - d) 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 referentowi szkoły, 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.
- 7) W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt 7. 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 im. Kornela Makuszyńskiego w Łańcuchowie

- 10) Odwołania od decyzji rozstrzygających spory rozpatruje Dyrektor szkoły

III. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w
Szkołe Podstawowej im. Kornela Makuszyńskiego w Łąncuchowie

- 1) Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem pkt 2, do miesiąca od daty wpływu.
- 2) Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków
 - do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,
 - 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
- 3) Z każdego postępowania wyjaśniającego skargę pisemną musi być sporządzony protokół.

**do Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej im. Kornela Makuszyńskiego w Łąncuchowie**

P R O T O K Ó Ł

przyjęcia skargi/wniosku* wniesionego ustnie

w dniu 20r., w.....

.....

(nazwa instytucji)

Pan(i).....

Zamieszkały(a) w

przy ul. nr

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w
Szkołe Podstawowej im. Kornela Makuszyńskiego w Łączuchowie

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków

1.
2.
3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....

*Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku**

.....

Wnoszący

** niepotrzebne skreślić*

Zał. 2

do Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im. Kornela Makuszyńskiego w Łączuchowie

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu skargi (wniosku)	Nazwa podmiotu przekazującego skargę (wniosek) data i znak pisma	Nasz znak	Data zlecenia załatwienia skargi (wniosku)	Przedmiot skargi (wniosku)	Termin załatwienia skargi (wniosku)
1	2	3	4	5	6	7