

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im. Powstańców Styczniowych w Osjakowie

Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071).
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. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - 1) Dyrektora;
 - 2) Wicedyrektora.
2. Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski:
 - 1) Dyrektor – w poniedziałki od godz. 8:00 do 10:00 i każdego dnia podczas obecności;
 - 2) Wicedyrektor – podczas nieobecności dyrektora.
3. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców i na szkolnej stronie internetowej (www.szkola.osjakow.pl) umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie, listownie, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.
5. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 4 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.
7. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
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 fizycznej i prawnych.
9. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
10. Rejestr skarg uwzględnia 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 załatwienia;
- 9) Krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
11. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

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 nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, 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, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy 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.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. 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 stanowiącą załącznik nr 2 do niniejszej Procedury;
 - 3) Materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) Odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) Inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) Oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - 2) Informację o sposobie załatwienia sprawy;
 - 3) Prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została rozpatrzona odmownie;
 - 4) Imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

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 skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana;
3. Do siedmiu dni należy:
 - 1) 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;
 - 2) Przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
 - 3) Przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
 - 4) Przesłać 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.

Procedura wchodzi w życie z dniem 01.09.2017 r.

.....
(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 (świadców, dokumentów):

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

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

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

.....
(miejsowość, 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
dotyczącej (wskazać zarzuty): (imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

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

W toku 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:

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

.....
(data)

.....
(podpis)