

**Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej nr 7 z Oddziałami Dwujęzycznymi w Nowym Sączu**

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARGI WNIOSKÓW

Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, póź. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, póź. 46).

§ 1

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) dyrektora,
 - b) wicedyrektora,
 - c) sekretarza szkoły
2. Dyrektor szkoły lub wicedyrektor, sekretarz szkoły przyjmują skargi i wnioski codziennie w godzinach pracy.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu (wzór stanowi załącznik do procedur) podczas spotkania z dyrektorem lub wicedyrektorem szkoły.
4. Pracownik sekretariatu, przyjmujący skargę/wniosek również dotyczący jego działalności obowiązany jest zarejestrować ją w dzienniku wpływu i przekazać niezwłocznie dyrektorowi.
5. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 3 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach do rozpatrywania skarg dyrektor może powołać trzyosobową komisję.

§ 2

1. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
2. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
3. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku,

- g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) data załatwienia,
 - i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy,
4. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

§ 3

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 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 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.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Rozpatrywanie skargi/wniosków obejmuje:
 - a) sprawdzenie stanu faktycznego
 - b) ocenę tego stanu
 - c) wyciągnięcie wniosków
3. Ustalenie stanu faktycznego następuje po uzyskaniu informacji od zainteresowanych stron z uwzględnieniem ich motywów postępowania w sposób obiektywny i rzeczowy.
4. Wyciągnięcie wniosków odnosi się do działań dyrektora jako kierownika zakładu pracy dla zatrudnionych w szkole nauczycieli i pracowników nie będących nauczycielami.

§ 5

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

4. 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 uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

§ 6

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA.
 - a) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - b) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,

Załączniki:

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej,

DYREKTOR
SZKOŁY PODSTAWOWEJ Nr 7
z Oddziałami Dwujęzycznymi
im. Obronców Pokoju w Nowym Sączu
M. Horowski
mgr inż. Mariusz Horowski

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

Dnia..... Pan/Pani.....
 zam.
 nr tel.

wnosi ustnie do protokołu skargę/ wniosek o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

.....

.....

.....
 (podpis przyjmującego skargę/wniosek)

.....
 (podpis wnoszącego skargę/wniosek)

- 1. Skarżący.....
- 2. Dział.....
- 3. Data.....
- 4. Adres.....
- 5. Telefon.....
- 6. E-mail.....