

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

§ 1.

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora szkoły – każdego dnia podczas obecności w szkole.
2. W przypadku nieobecności Dyrektora skargę/wniosek można złożyć u
Wicedyrektora lub w sekretariacie placówki w godzinach urzędowania.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie
 - pocztą elektroniczną
 - ustnie
4. Przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku

§ 2

II. Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków.

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisana 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, następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając przy 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 lub podpis np. rodzice, po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje w zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

§ 3

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:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
4. Skarga, dotycząca określonej osoby, nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy przechowuje się u dyrektora szkoły.
6. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 2. Kontrolę z wykonania zaleceń przeprowadza osoba wydająca je (dyrektor).
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor szkoły

§ 4

IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - do 21 dni, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - do miesiąca, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do 14 dni należy:
 - 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,
 - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Należy przestrzegać, aby skargi/wnioski były składane od „najniższego szczebla”. Przy braku reakcji przy szczeblu najniższym można podejmować dalsze kroki.

Procedura obowiązuje od dnia 25 kwietnia 2018r.

Spis załączników:

1. Protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku ustnego.
2. Notatka służbowa.
3. Pismo przekazujące skargę według właściwości.
4. Pismo zwracające skargę wnoszącemu.

DYREKTOR
Publicznej Szkoły Podstawowej nr 4
im. Tadeusza Kościuszki w Strzebińcu
Alicja Porada
mgr Alicja Porada