

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznej Szkole Podstawowej im. Orła Białego w Kielczewicach Górnych

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071).
2. Rozporządzenie 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).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski przyjmowane są codziennie w godzinach pracy dyrektora szkoły lub sekretariatu.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną na adres e-mail: sp.kielczewice@strzyzewice.lubelskie.pl oraz ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do procedury.
3. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi dyrektor szkoły/sekretariat szkoły.
5. 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.
6. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania sprawy jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.
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 do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, szkoła rejestruje, a następnie zawiadamia wnoszącego, aby zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ (kopię pisma zostawia w dokumentacji szkoły) lub przesyła skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego.
5. Skargi/wnioski anonimowe – niezawierające imienia i nazwiska, adresu wnoszącego - po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpatrzenia.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera **Załącznik nr 3** do niniejszej procedury.
3. 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 powinna 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) uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
7. Jeżeli rozpatrzenie skargi/wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, w zależności od tego, kogo dotyczy, wskazane osoby zbierają niezbędne informacje, a więc, jeśli:
 - a) skargę/wniosek składa uczeń lub rodzic na postępowanie innego ucznia – wyjaśnieniem zajmuje się wychowawca i pedagog,
 - b) skargę/wniosek składa uczeń lub rodzic na postępowanie nauczyciela – wyjaśnieniem zajmuje się dyrektor,
 - c) skargę/wniosek składa nauczyciel na postępowanie ucznia – wyjaśnieniem zajmuje się wychowawca i pedagog lub dyrektor,
 - d) skargę/wniosek składa nauczyciel na postępowanie innego nauczyciela – wyjaśnieniem zajmuje się dyrektor.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z KPA:
 - do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana.

Załączniki:

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku,
- 2) notatka służbowa,
- 3) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków,
- 4) rejestr skarg i wniosków.

W dniu Pan/Pani

zam.:

numer telefonu:

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek o następującej treści:

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

.....

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

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

Notatka służbowa

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr

złożonej przez

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej (wskazać zarzuty):

1.

.....

2.

.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

.....

2.

.....

3.

.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono (podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

.....

.....

.....

.....

Wobec powyższego należy:

.....
.....

.....

(podpis, stanowisko służbowe)

Wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków:

1. Dyrektor Publicznej Szkoły Podstawowej im. Orła Białego w Kiełczewicach Górnych lub osoba przez niego upoważniona.

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu/ przyjęcia	Nazwisko i imię, adres	Przedmiot skargi lub wniosku	Do kogo skierowano do załatwienia	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi