

Zarządzenie nr 7/2021
Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 8 z Oddziałami Integracyjnymi
im. Szarych Szeregów w Chrzanowie
z dnia 25 stycznia 2021r.

w sprawie: regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 8 z Oddziałami Integracyjnymi im. Szarych Szeregów w Chrzanowie

Na podstawie: art. 68 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 910 ze zm.), art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 poz. 256 ze zm.), Rozporządzenia 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), **zarządzam co następuje:**

§ 1.

W Szkole Podstawowej nr 8 z Oddziałami Integracyjnymi im. Szarych Szeregów w Chrzanowie wprowadza się *Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków*, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

D Y R E K T O R
Szkoły Podstawowej Nr 8
z Oddziałami Integracyjnymi
im. Szarych Szeregów w Chrzanowie

mgr Jadwiga Banasik

Załącznik do Zarządzenia nr 7/2021
Dyrektora Szkoły Podstawowej Nr 8
z Oddziałami Integracyjnymi
im. Szarych Szeregów w Chrzanowie
z dnia 25 stycznia 2021 r.

REGULAMIN
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W SZKOLE PODSTAWOWEJ NR 8 Z ODDZIAŁAMI INTEGRACYJNYMI
IM. SZARYCH SZEREGÓW W CHRZANOWIE

Rozdział I
Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1. 1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- 1) dyrektora szkoły – w każdy wtorek w godzinach od 11³⁵ do 13¹⁵ w gabinecie dyrektora ;
 - 2) pracowników wyznaczonych imiennie przez dyrektora szkoły (*zał. 1*) – codziennie w godzinach pracy.
2. Skargi mogą być wnoszone:
- 1) pisemnie;
 - 2) telefonicznie;
 - 3) pocztą elektroniczną;
 - 4) ustnie do protokołu – *zał. 2*.
3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi szkoły.
5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał. 3*. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada 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 rozpatrzenia;
 - 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
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 fizycznych i prawnych.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2. 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 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 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 a następnie pismem przewodnim przesłać 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.
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 fizycznych i prawnych.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3. 1. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

- 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
- 2) analiza treści skargi/wniosku;
- 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;

- 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
- 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
- 6) zaplanowanie trybu działań /czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.,
- 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
- 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
- 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
- 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga / wniosek były zasadne.

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- *zał.4*;
- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
- 4) odpowiedź do skarżącego, 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) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 4. 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 sprawa 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.

Załączniki:

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

Jadwiga Banasik
Dyrektor Szkoły

*załącznik 1 do Regulaminu przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej nr 8 z Oddziałami Integracyjnymi
im. Szarych Szeregów w Chrzanowie*

Imienny wykaz osób uprawnionych do przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków		
L.p.	Imię, nazwisko i stanowisko służbowe	Zakres upoważnienia
1.	Jadwiga Banasik – dyrektor szkoły	przyjmowanie i rozpatrywanie
2.	Ewa Kuczała – wicedyrektor szkoły	przyjmowanie
3.	Małgorzata Pieczara – wicedyrektor szkoły	przyjmowanie
4.	Jadwiga Giermek – sekretarz szkoły	przyjmowanie
5.	Barbara Hajdyła– sekretarz szkoły	przyjmowanie
6.	Natalia Knapik – sekretarz szkoły	przyjmowanie

*załącznik 2 do Regulaminu przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej nr 8 z Oddziałami Integracyjnymi
im. Szarych Szeregów w Chrzanowie*

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu.....Pan/Pani.....

zam.

Tel.

Złożył(a) skargę dotyczącą

.....

.....

.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

*załącznik 3 do Regulaminu przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej nr 8 z Oddziałami Integracyjnymi
im. Szarych Szeregów w Chrzanowie*

Rejestr skarg i wniosków					
L.p.	Data wpływu	Data zarejestrowania	Adres osoby lub instytucji wnoszącej	Skarga/ wniosek dotyczy:	Termin załatwienia

*załącznik 4 do Regulaminu przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej nr 8 z Oddziałami Integracyjnymi
im. Szarych Szeregów w Chrzanowie*

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)