

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej nr 2 im. Władysława Jagiełły
w Hajnówce**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r., poz. 1257).
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**

§ 1.1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

1. dyrektora szkoły – w poniedziałki od godziny 9⁰⁰ do 10⁰⁰ i od 14³⁰ do 15³⁰;
2. wicedyrektora szkoły – w wtorki i czwartki od godziny 10⁰⁰ do 12⁰⁰;
- 1) sekretarza szkoły - codziennie w godzinach pracy sekretariatu;
- 2) nauczycieli – na zebraniach klasowych, w kontaktach indywidualnych.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
 - 2) telefonicznie;
 - 3) pocztą elektroniczną;
 - 4) ustnie;
3. Skargi mogą być składane indywidualnie lub zbiorowo. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej procedury.
 4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
 5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał.2*. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły.
 6. Skargi składane do dyrekcji szkoły są ewidencjonowane także w „Zeszytach spotkań z rodzicami”. Skargi zbiorowe muszą być przegłosowane i podpisane przynajmniej przez połowę rodziców uczniów zapisanych w danej klasie.
 7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
 8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
 9. 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.

10. Uczniom przysługuje również prawo do składania skarg i wniosków bezpośrednio lub za pośrednictwem wychowawcy klasy lub Samorządu Uczniowskiego.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2.1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku 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, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek 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 zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, w tym szkołę, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, kopię 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.

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. Dyrektor każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi/wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.

2. 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 należy 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.

§ 4.1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – *zał.3.*;
- 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.

2. 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.

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

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5.1. 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) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu sprawę 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 właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości;
- 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów, w tym szkoły;
- 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) protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) wzór rejestru skarg i wniosków,
- 3) notatka służbowa,

DYREKTOR SZKOŁY

mgr Adam Jerzy Chudek

Adam Jerzy Chudek