

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im. Kawalerów Orderu Uśmiechu w Daszewicach

I. Zasady ogólne

1. W Szkole skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - a) Dyrekcję Szkoły - codziennie w godzinach pracy,
 - b) wychowawców klas w terminach zgodnych z harmonogramem wywiadówek, dyżurów, zebrań,
 - c) pedagoga i psychologa szkolnego w godzinach pracy oraz w czasie dyżurów zgodnie z harmonogramem dyżurów.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie,
 - b) pocztą elektroniczną,
 - c) faxem,
 - d) ustnie do notatki służbowej.
3. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
4. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
5. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest rejestru skarg i wniosków.
6. Skargi i wnioski nienależące do kompetencji naszej placówki przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
7. Pisemne skargi i wnioski zawierają:
 - a) datę wniesienia skargi/wniosku,

- b) imię, nazwisko i adres składającego skargę/wniosek,
 - c) zwięzłe określenie sprawy,
 - d) nazwisko osoby, do której będzie kierowana skarga/wniosek,
 - e) podpis składającego skargę/wniosek.
8. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy), adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
9. Sekretarz szkoły, prowadzący rejestr skarg i wniosków, rejestruje je poprzez wpisanie ich do rejestru i przekazuje dyrektorowi oraz zainteresowanemu.
10. Przyjmujący skargi i wnioski ustnie sporządza notatkę służbową.
11. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza składającemu ich złożenie.
12. W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie, przyjmujący informuje skarżącego o sposobie ich złożenia, o których mowa w pkt.2.
13. Do skarg i wniosków zgłoszonych ustnie w ramach przyjęć interesantów przez dyrektora szkoły, wskazany pracownik sporządza notatkę służbową, o której mowa w pkt.10.
14. Rejestrowanie, kierowanie oraz kontrolę nad realizacją koordynuje sekretarz, który:
- a) prowadzi rejestr skarg i wniosków,
 - b) kieruje sprawę do osoby wyznaczonej przez dyrektora szkoły do jej rozpatrzenia,
 - c) czuwa nad terminowym rozpatrzeniem skarg,
 - d) udziela zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwienia sprawy,
 - e) wpisuje termin ich załatwienia, po uzgodnieniu z dyrektorem szkoły.
15. Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolucie skargi/ wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:
- a) kolejnego numeru z rejestru (nr porządkowy/rok),
 - b) oznaczenie organu, od którego pochodzi (U- uczeń, R- rodzic, N-nauczyciel, P- pracownik szkoły, I – inna osoba),

c) inicjałów osoby rozpatrującej skargę.

II. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski/ rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek osoba rozpatrująca sprawę, po uprzednim parafowaniu jej, przekazuje do podpisu Dyrektorowi.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - a) oryginał skargi/wniosku lub notatkę służbową dotyczącą skargi/wniosku złożonego ustnie,
 - b) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
 - d) odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.
4. Odpowiedź na skargę /wniosek 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 (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek zastała załatwiona odmownie,
 - d) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
5. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się samodzielnemu referentowi szkoły, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora szkoły.
6. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez dyrektora szkoły należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt 2. Kontrolę z wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.

7. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
8. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor Szkoły.
9. Odwołania od decyzji rozstrzygających spory rozpatruje dyrektor szkoły.

III. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem pkt 2, do miesiąca od daty wpływu.
2. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków:
 - do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,
 - do 14 dni należy:
 - a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeśli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,
 - c) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.