

## **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 3 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 - codziennie od godziny 12<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup>;
2. sekretarza szkoły - codziennie w godzinach pracy sekretariatu;
3. nauczycieli – na zebraniach klasowych.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
  - 2) telefonicznie;
  - 3) pocztą elektroniczną;
  - 4) ustnie;
4. Skargi mogą być składane indywidualnie lub zbiorowo. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej procedury.
5. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – zał.2. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Posiada on następujące rubryki:
- 1) liczba porządkowa;
  - 2) data złożenia skargi/wniosku;
  - 3) informacja dotycząca tematyki skargi/wniosku;
  - 4) informacja o sposobie załatwienia sprawy;
  - 5) termin załatwienia skargi/wniosku;
  - 6) nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
  - 7) uwagi.
7. 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 w „Skrzynce skarg i wniosków do dyrektora szkoły”.

## **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 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. 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 Podstawowej nr 3 w Hajnówce

**załącznik 1**

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

Dnia.....Pan/Pani.....

.....

zam.

.....

.....

tel. ....

złożył(a) skargę dotyczącą

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

Hajnówka, dnia .....

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

**załącznik 2**

<b>REJESTR SKARG I WNIOSKÓW</b>						
<b>Lp.</b>	<b>Data złożenia skargi/ wniosku</b>	<b>Krótką treść ( czego dotyczy)</b>	<b>Sposób załatwienia</b>	<b>Termin załatwienia</b>	<b>Osoba odpowiedzialna za załatwienie</b>	<b>Uwagi</b>
1.						
2.						
3.						
(...)						

**załącznik 3**

**NOTATKA SŁUŻBOWA NR ...../20..... /20.....**

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....  
.....

*(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)*

w sprawie skargi nr..... z dnia .....

złożonej przez .....

*(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)*

dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

.....  
.....

2.

.....  
.....

3.

.....  
.....

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:

.....  
.....  
.....  
.....

Hajnówka, dnia .....

*(podpis, stanowisko  
służbowe)*