

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej Nr 2 im.ks. Jana Twardowskiego w Łąncucie

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.-KODEKS POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 235).

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 i wicedyrektorów w ustalonych odrębnych terminach wskazanych na stronie www.sp2lancut.pl;
- 2) pracowników wyznaczonych imiennie (zał. 4) przez dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
- 2) ustnie do protokołu (zał. 1 i 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.

§ 2. 1. W szkole prowadzi się REJESTR SKARG I WNIOSKÓW wg wzoru (zał.5), który przechowuje się w sekretariacie szkoły.

2. REJESTR SKARG I WNIOSKÓW posiada następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) znak sprawy;
- 3) data wpływu skargi/wniosku;

- 4) sposób doręczenia;
- 5) imię i nazwisko osoby/nazwa instytucji wnoszącej skargę/wniosek oraz jej adres;
- 6) przedmiot skargi/wniosku i krótka informacja na temat, czego dotyczy;
- 7) termin załatwienia skargi/wniosku;
- 8) imię, nazwisko i stanowisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
- 9) data rozpatrzenia;
- 10) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy;
- 11) uwagi.

3. Do rejestru wpisywane są także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska/nazwy oraz adresu wnoszącego - anonimy.

4. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

5. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne przyjmowane są w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

§ 3. Przekazywanie skarg/wniosków i korespondencji z nimi związanej oraz obieg dokumentów winien odbywać się w sposób gwarantujący sprawne i terminowe załatwienie.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 4. 1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor szkoły.

2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do REJESTRU SKARG I WNISKÓW.

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, są rejestrowane, a następnie pismem przewodnim przesyłane zgodnie z właściwością, przy równoczesnym zawiadomieniu o tym wnoszącego albo zwracane mu ze wskazaniem właściwego organu. Kopia pisma pozostaje w dokumentacji szkoły.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy są rejestrowane, a następnie pismem przewodnim przesyłane właściwym organom przy równoczesnym zawiadomieniu o tym wnoszącego, a kopie pozostawiane w dokumentacji szkoły.

6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

7. Informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku mogą być wykorzystane przez dyrektora szkoły w ramach sprawowanego 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

§5. 1. Skargi/wnioski rozpatrywane są przez osobę/osoby wskazane przez dyrektora i w określonym przez dyrektora czasie.

2. Skarga na działanie określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi, ani pracownikowi, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 6. 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) wezwanie wnoszącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu, 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) przygotowanie zawiadomienia o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie 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.

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

- 1) oryginał skargi/wniosku;

- 2) notatkę służbową (*zał.3*) informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;
- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
- 4) odpowiedź do skarżącego, powiadamiającą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
- 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

2. Pracownik szkoły, którego dotyczy skarga, niezależnie od wyjaśnień ustnych, składa dyrektorowi w ciągu pięciu dni od daty zarejestrowania skargi wyjaśnienia na piśmie, które są analizowane w toku postępowania wyjaśniającego i włączane do dokumentacji z tego postępowania określonej w § 5. 1.

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.

§ 8. Przy rozpatrywaniu skarg/wniosków stosuje się przepisy KPA oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy w tym zakresie.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 9. 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 właściwym 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) *protokół przyjęcia skargi ustnej,*
- 2) *protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem ,*
- 3) *notatka służbowa,*
- 4) *imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków,*
- 5) *wzór rejestru skarg i wniosków*

Dyrektor
Szkoły Podstawowej Nr 2
im.ks. Jana Twardowskiego
w Łańcucie

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)

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:

.....

.....

.....

.....

.....

