

## PROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

w Szkole Podstawowej im. Władysława Stanisława Reymonta w Trzebnicach

Podstawa prawna:

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r  
W sprawie organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków  
(Dz.U. z 2002r. Nr 5 poz.46 )

### Rozdział I

1. W szkole Podstawowej w Trzebnicach skargi i wnioski przyjmowane są przez:
  - a) Dyrektora Szkoły- codziennie w godzinach od 8<sup>00</sup> - 8<sup>45</sup>  
od 13<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup>
  - b) Wychowawców klas w terminach zgodnych z harmonogramem spotkań z rodzicami.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pisemnie
  - b) pocztą elektroniczną
  - c) telefaksem
  - d) ustnie do protokołu (notatka z rozmowy)
3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji naszej placówki przekazywane są do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
5. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje je poprzez wpisanie na obwolucie skargi /wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z :
  - symbolu komórki organizacyjnej
  - inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania
  - symbolu klasyfikacyjnego rzeczowego wykazu akt
  - kolejnego numeru z rejestruponadto wpisuje termin ich załatwiania oraz nadzoruje terminowość załatwiania skarg i wniosków.

### Rozdział II

#### Kwalifikacja skarg i wniosków

1. Kwalifikacji spraw dokonuje :dyrektor szkoły.
2. Skargę/wniosek nie należącą do kompetencji naszej placówki należy zarejestrować, następnie przesłać do wnoszącego ze wskazaniem właściwego organu.

3. Skarga/ wniosek nie zawierająca imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonim- op. dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Jest kierowana do dyrektora szkoły, który może wykorzystać informacje zawarte w skardze/ wniosku, w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
4. Skargi, wnioski nie zaopatrzone tytułem skarga, wniosek klasyfikuje się jako interwencje, o czym powiadamia się wnoszącego.

### **Rozdział III**

#### **Rozpatrywanie skarg i wniosków.**

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:

- oryginał skargi/ wniosku
- notatkę służbową informującą o sposobie załatwiania skargi/ wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego.
- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/ wniosku (oświadczenia ,opinie ,kserokopie dokumentów, wyciągi) ,
- odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem
- pismo do dyrektora szkoły z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa,
- pismo do organu prowadzącego – jeśli wymaga tego sprawa,

- 2.Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- oznaczenie organu , od którego pochodzi,
- wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/ wniosku,
- faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeśli skarga/ wniosek została załatwiona odmownie,
- imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwiania skargi.

3. Przed wysłaniem odpowiedzi do osoby wnoszącej, dyrektor szkoły parafuje ją.

4. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, dyrektor szkoły składa osobiście u osoby rejestrującej skargi/ wnioski –sekretarza szkoły- nie później niż 7 dni op. upływie terminu jej załatwiania, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/ wnioski, zamieszcza się opis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/ wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora szkoły.

5. W przypadku wydania nauczycielowi/ pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/ wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w p. 4. Kontrolę z wykonania zaleceń przeprowadza dyrektor.

6. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/ wniosku odpowiadają osoby na które dekretowano wniosek/ skargę.

7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor Szkoły Podstawowej w Trzebnicach.

## Rozdział IV

### Terminy rozpatrywania skarg i wniosków.

1. Do jednego miesiąca, gdy:

- wszczyna się postępowanie wyjaśniające

2. Do dwóch miesięcy, gdy:

- skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana

3. Do 7 dni należy:

- zwrócić skargę/ wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeśli skarga/ wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,

- przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwiania skargi/ wniosku z podaniem powodu przesunięcia jeśli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,

- zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/ wniosku,

- udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/ wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

DYREKTOR SZKOŁY

*mgr Bożena Kułacz*