

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej im. A. Skupnia-Florka w Gliczarowie Górnym

I. Postanowienia ogólne

1. Procedura niniejsza zapewnia realizację konstytucyjnego prawa każdego obywatela do składania skarg i wniosków związanych z wykonywaniem przez Szkołę Podstawową im. A. Skupnia-Florka w Gliczarowie Górnym, zwaną dalej „Szkołą”, zadań nałożonych na tą placówkę w ustawą z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz.U.2021.1915 t.j. z późn. zm.), ustawą z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe (Dz.U.2021.1082 t.j. z późn. zm.) oraz przepisach wydanych na ich podstawie.
2. W Szkole Podstawowej im. A. Skupnia-Florka w Gliczarowie Górnym i wnioski przyjmowane są przez :
 - 1) Dyrektora Szkoły - codziennie w godzinach pracy, tj. od 8.00 do 15.00.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie,
 - 2) pocztą elektroniczną,
 - 3) ustnie - protokół (wzór zał. nr 1).
4. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji naszej placówki przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
5. Pisemne skargi i wnioski zawierają:
 - 1) datę wniesienia skargi,
 - 2) imię, nazwisko i adres składającego wniosek,
 - 3) zwięzłe określenie sprawy,
 - 4) nazwisko osoby, do której będzie kierowana skarga,
 - 5) podpis składającego skargę,
 - 6) imię i nazwisko przyjmującego skargę.
6. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy), adresu wnoszącego lub nieopatrzone tytułem skarga/wniosek pozostawia się bez rozpatrywania.
7. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
8. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym

- organom przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącą skargę lub wniosek.
9. Sekretariat szkoły prowadzący rejestr skarg i wniosków w szkole rejestruje je poprzez wpisanie ich do rejestru.
 10. Przyjmujący skargi i wnioski ustnie sporządza protokół na formularzu zgodnie z załącznikiem nr 1 do procedury.
 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 3.
 13. Rejestrowanie, kierowanie oraz kontrolę nad realizacją skarg/wniosków koordynuje Dyrektor szkoły, który:
 - 1) kieruje sprawę do osoby wyznaczonej do jej rozpatrzenia,
 - 2) czuwa nad terminowym rozpatrzeniem skarg,
 - 3) udziela zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwienia sprawy,
 - 4) wpisuje termin ich załatwienia.
 14. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa,
 - 2) data wpływu skargi/wniosku,
 - 3) Nazwa podmiotu przekazującego skargę/wniosek,
 - 4) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - 5) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - 7) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

II. Rozpatrywanie skarg i wniosków

15. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależne wykonywanie zadań przez pracowników szkoły, naruszenie godności osobistej dziecka/ucznia lub interesów skarżącego.
16. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów szkoły.
17. Spór rozstrzyga dyrektor szkoły po wnikliwej analizie skargi.
18. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - 1) oryginał skargi/wniosku,
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - 5) pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.
19. Odpowiedź na skargę /wniosek 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) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek zastała załatwiona odmownie,
 - 4) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
20. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt 18. Kontrolę z wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.
 21. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
 22. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły Podstawowej im.A. Skupnia-Florka w Gliczarowie Górnym.
 23. Odwołania od decyzji rozstrzygających spory rozpatruje Dyrektor Szkoły.

III. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

24. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem pkt. 25, do miesiąca od daty wpływu.
25. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków:
 - 1) do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,
 - 2) 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.

IV. Postanowienia końcowe

26. W sprawach nieuregulowanych w Procedurze zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U.2021.735 t.j. z późniejszymi zmianami) i rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.2002.5.46).
27. Miejsce i czas przyjmowania skarg jest podany na stronie internetowej szkoły.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w Szkole Podstawowej im. A. Skupnia-Florka w Gliczarowie Górnym

w dniu *) (zachować anonimowość – tak - nie)

.....
(Nazwisko i Imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(Nazwisko i Imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mogących potwierdzić zarzuty:

| Zarzut | Argumenty, fakty, data | Źródła informacji (świadek, dokument) |
|--------|------------------------|--|
| | | |

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

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

.....
(Podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(Podpis pracownika przyjmującego skargę)