

**Zarządzenie nr 19/2020**

**Dyrektora z dnia 02.09.2020 w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 9 im. Polskich Odkrywców w Głogowie.**

Na podstawie: Ustawy z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz.U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071) ze zmianami oraz 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) ze zmianami zarządzam, co następuje:

**§ 1**

Wprowadzam w Szkole Podstawowej nr 9 im. Polskich odkrywców w Głogowie: Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

**§ 2**

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor szkoły

Justyna Zarazińska

## **Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej Nr 9 im. Polskich Odkrywców w Głogowie**

### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

#### § 1

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - 1) dyrektora;
  - 2) wicedyrektora;
  - 3) sekretarza szkoły – podczas nieobecności dyrektora lub wicedyrektora.
2. Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania szkoły z zachowaniem drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor – organ prowadzący.
3. Skargi i wnioski przyjmowane są codziennie w godzinach pracy dyrektora, wicedyrektora lub sekretariatu szkoły.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, telefaksem, ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
5. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. 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.
7. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz szkoły – załącznik nr 6.
8. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - 1) liczba porządkowa;
  - 2) data wpływu skargi/wniosku;
  - 3) data rejestrowania skargi/wniosku;
  - 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
  - 5) informacje na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
  - 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
  - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
  - 8) data załatwienia;
  - 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
9. Do rejestru wpisuje się:
  - 1) pisemne skargi/wnioski wnoszącego;
  - 2) ustne skargi/wnioski do protokołu;
  - 3) skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego – anonimy;
  - 4) skargi i wnioski nienależące do kompetencji szkoły.
10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

## **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

### **§ 2**

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków – załącznik nr 6.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, po zarejestrowaniu, należy pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując adres właściwego organu, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

## **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

### **§ 3**

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 3 do procedury.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w nadrzędności służbowej.
4. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - 1) oryginał skargi/wniosku;
  - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 2;
  - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
  - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
  - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.:
    - a) pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami;
    - b) pismo do organu prowadzącego lub nadzoru pedagogicznego.
5. 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) faktyczne i prawne ( z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;
  - 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
6. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia osoba rozpatrująca skargę/wniosek składa osobiście u sekretarza szkoły, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków – załącznik nr 6. Kompletna dokumentacja jest przechowywana w sekretariacie szkoły.

7. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek - załącznik nr 2, (kopię tego pisma należy dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 5), osoba wydająca zalecenia przeprowadza kontrolę ich wykonania w wyznaczonym terminie i sporządza pisemną informację pokontrolną - załącznik nr 5.
8. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
9. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły Podstawowej nr 9 im. Polskich Odkrywców w Głogowie.

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

#### § 4

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/ wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:
  - 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;
  - 4) do siedmiu dni:
3. Do siedmiu dni należy:
  - 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub wrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem adresu właściwego organu jeżeli rozpatrzenia skargi/wniosku jest niemożliwe przez szkołę;
  - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy 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 informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia wniosku/skargi 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.

### **Postanowienia końcowe**

#### § 5

Procedura wprowadzona Zarządzeniem dyrektora szkoły nr 19/2020 z dnia 02 września 2020 r

Załączniki:

Nr 1 – protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku

Nr 2 – notatka służbowa

Nr 3 – imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

Nr 4 – zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku  
Nr 5 – informacja z kontroli wykonanych zaleceń  
Nr 6 – rejestr skarg i wniosków

.....  
(pieczęć szkoły)

### **PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI**

W dniu .....20..... r. do Szkoły Podstawowej nr 9 w Głogowie wpłynęła  
skarga/wniosek Pani/Pana .....

zam. w ..... przy ul. ....

.....  
i wniósł/a ustnie następującą skargę/wniosek\* (opis sprawy):

Wyszczególnienie zarzutów:

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

Podanie argumentów, przytoczenie faktów, data:

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

.....  
(miejsce, data)

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
(pieczęć szkoły)

Notatka służbowa  
Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....  
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr ..... złożonej przez .....  
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)  
dotyczącej (wskazać zarzuty):

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

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono (podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną):

.....  
.....

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

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

.....  
(data)

.....  
(podpis)

(pieczęć szkoły)

.....





Zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku

dla .....

(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą nr ..... z dnia .....

w sprawie:

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

Treść zalecenia:

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

Termin kontroli wykonania zaleceń:

.....  
.....

.....  
(data)

.....  
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....  
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

Informacja z kontroli wykonanych zaleceń

wydanych w dniu .....20..... r.

pani/panu .....

(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą nr ..... z dnia ..... w sprawie:

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

Uwagi pokontrolne – opis wykonania zaleceń przez nauczyciela/pracownika na podstawie przeprowadzonych czynności sprawdzających:

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

.....  
(data)

.....  
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....  
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)



