

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 84 im. Jana Brzechwy Gdańsku

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - dyrektora;
 - wicedyrektora;
 - sekretarza szkoły – podczas nieobecności dyrektora lub wicedyrektora.
2. Skargi i wnioski przyjmowane są codziennie w godzinach pracy dyrektora lub wicedyrektora lub sekretariatu szkoły.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, faksem, ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. 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.
6. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz szkoły – załącznik nr 6.
7. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa;
 - data wpływu skargi/wniosku;
 - data rejestrowania skargi/wniosku;
 - adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
 - informacje na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
 - termin załatwienia skargi/wniosku;

- imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
- data załatwienia;
- krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

8. Do rejestru wpisuje się:

- pisemne skargi/wnioski wnoszącego;
- ustne skargi/wnioski do protokołu;
- skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego – anonimy;
- skargi i wnioski nienależące do kompetencji szkoły.

9. Do rejestru nie wpisuje się pism

skierowanych do wiadomości szkoły.

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Kwalifikowania 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:
 - oryginał skargi/wniosku;
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 2;
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.:
 - pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami;
 - pismo do organu prowadzącego lub nadzoru pedagogicznego.
5. 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, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;
 - 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 4, (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 84 im. Jana Brzechwy Gdańsku

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:
 - do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
 - do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
 - do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana;
3. Do siedmiu dni należy:
 - przesać 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;
 - przesać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;

- przesać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- przesać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia wniosku/skargi z podaniem powodów tego przesunięcia;
- 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.

Postanowienia końcowe

§ 5

Procedura wprowadzona Zarządzeniem dyrektora szkoły nr 11/2019 z dnia 27 maja 2019 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