Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 1 im. Stanisława Staszica w Swarzędzu

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2018 r. poz. 2096.) dział VIII, tj. art. 221-259 KPA
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

Rozdział I
Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
   a) dyrektora szkoły – w terminach ustalonych na dany rok szkolny;
   b) wicedyrektorów – w terminach ustalonych na dany rok szkolny;
   c) pedagoga szkolnego – w godzinach pracy oraz zgodnie z harmonogramem dyżurów.
2. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców oraz na stronie internetowej szkoły umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, ustnie do protokołu.
4. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
5. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 2 stanowi załącznik nr 1 do procedury.
7. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
8. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz szkoły.
9. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
10. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
    a) liczba porządkowa,
    b) data wpływu skargi/wniosku,
    c) data rejestrowania skargi/wniosku,
    d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
    e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
    f) termin załatwienia skargi/wniosku,
    g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
    h) data załatwienia,
    i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
11. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II
Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków w terminie 7 dni spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego sprawę, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe, po dokonaniu rejestracji, pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III
Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
   a) oryginał skargi/wniosku,
   b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
   c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
   d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
   e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
   a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
   b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy w odniesieniu się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
   c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
   d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w kancelarii szkoły.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV
Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
   a) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
   b) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
   a) 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,
   b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
   c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
   d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
   e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
   f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

DYREKTOR SZKOŁY
(1)
mgr Elżbieta Nawrocka
17. 10. 2018 r.