

**ZARZĄDZENIE nr 7/2018**

**Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 4 im. Henryka Sienkiewicza w Hajnówce**

**z dnia 24 kwietnia 2018 roku**

**w sprawie wdrożenia procedur**

**przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Szkole Podstawowej nr 4 im. H. Sienkiewicza w Hajnówce**

*Na podstawie art. 68 ust 1 Ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe ( Dz.U. 2017, poz. 59)*

zarządzam co następuje:

§1. Wdrażam procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, która stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia

§2. Traci moc zarządzenie Dyrektora szkoły z dnia 21.12.2017 roku w sprawie wdrożenia procedur przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 4. Zarządzenie podlega publikacji w księdze zarządzeń i na stronie BIP szkoły.

Bożena Markiewicz  
Dyrektor Szkoły Podstawowej nr 4  
im. Henryka Sienkiewicza w Hajnówce

*Załącznik do zarządzenia Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 4  
im. Henryka Sienkiewicza w Hajnówce  
nr 7/2018 z dnia 24.04.2018 roku*

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Szkole Podstawowej nr 4 im. Henryka Sienkiewicza  
w Hajnówce**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. \_Kodeks postępowania administracyjnego ( tekst jednolity: Dz. U z 2017r. poz. 1257).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46).

**Rozdział I  
Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

**§ 1**

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - 1) dyrektora szkoły – codziennie od godziny 10.00 do 12.00;
  - 2) wicedyrektora szkoły – codziennie od godziny 10.00 do 12.00;
  - 3) sekretarza szkoły – codziennie w godzinach pracy sekretariatu;
  - 4) nauczycieli – na zebraniach klasowych.
2. Skargi mogą być wnoszone:
  - 1) pisemnie;
  - 2) telefonicznie
  - 3) pocztą elektroniczną;
  - 4) ustnie
3. Skargi mogą być składane indywidualnie lub zbiorowo. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej procedury.
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – zał. 2. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Posiada on następujące rubryki:
  - 1) liczba porządkowa;
  - 2) data złożenia skargi/wniosku;
  - 3) informacja dotycząca tematyki skargi/wniosku;
  - 4) informacja o sposobie załatwienia sprawy;
  - 5) termin załatwienia skargi/wniosku;

- 6) nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
  - 7) uwagi.
6. Skargi składane do dyrekcji szkoły są ewidencjonowane także w „Zeszytach spotkań z rodzicami”. Skargi zbiorowe muszą być przegłosowane i podpisane przynajmniej przez połowę rodziców uczniów zapisanych w danej klasie.
  7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska ( nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
  8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
  9. 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.
  10. Uczniom przysługuje również prawo do składania skarg.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

#### **§ 2.**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku 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, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, w tym szkołę, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, kopię zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

8. 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.

### **Rozdział III** **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

#### **§ 3.**

1. Dyrektor każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi/wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.
2. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:
  - 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
  - 2) analiza treści skargi/wniosku;
  - 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
  - 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
  - 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
  - 6) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
    - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
    - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
    - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.;
  - 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
  - 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
  - 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę /wniosek;
  - 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

#### **§ 4.**

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - 1) oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
  - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – zał. 3.;
  - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;

- 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
  - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
2. Odpowiedź do wnoszącego winna cechować:
- 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) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

## **Rozdział IV**

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

#### **§ 5.**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
  - 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
  - 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowania wyjaśniające;
  - 3) do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
  - 1) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu sprawę ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
  - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości;
  - 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów, w tym szkoły;
  - 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku 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.

Załączniki:

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) wzór rejestru skarg i wniosków,
- 3) notatka służbowa.

.....