

# **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej Nr 3 im. Senatu RP w Braniewie**



## **§ 1. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - 1) dyrektora;
  - 2) wicedyrektora;
  - 3) 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, ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. W przypadku naruszenia praw ucznia, uczeń lub jego rodzice składają skargę w trybie opisanym w statucie szkoły.
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.
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) krótka treść skargi/wniosku;
  - 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
  - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
  - 8) data załatwienia skargi/wniosku;
  - 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy i terminie realizacji zaleceń.
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.

## **§ 2. Kwalifikowanie skarg i wniosków**

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.
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 przesać 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.

## **§ 3. Rozpatrywanie skarg i wniosków**

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;
- 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) informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
  - 3) 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 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.

**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