

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W SPRAWIE PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG LUB WNIOSKÓW W ZESPOLE SZKOLNO-PRZEDSZKOLNYM W TUCZNEJ

Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz.U. z 2021r., poz. 735, z późn.zm.).
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. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - 1) dyrektora lub wicedyrektora zespołu- skargi przyjmowane są codziennie w godzinach pracy szkoły z wyłączeniem godzin przeznaczonych na zajęcia edukacyjne,
 - 2) sekretariat,
 - 3) wychowawców klas,
 - 4) pedagoga.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie,
 - 2) pocztą elektroniczną,
 - 3) ustnie do protokołu.
3. Pracownik sekretariatu szkoły przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie w/w dokumentu jeżeli zażąda tego wnoszący.
4. Pracownik sekretariatu szkoły przyjmujący skargę/wniosek niezwłocznie przekazuje dokument dyrektorowi szkoły.

Rozdział II

Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
2. Sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do *Rejestru skarg i wniosków*.
3. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji przedszkola, szkoły podstawowej, 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 placówki .
4. 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, a kopie zostawić w dokumentacji placówki.

5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
6. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
7. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do szkoły/przedszkola dokonuje dyrektor. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
8. Skargi i wnioski bez tytułu kwalifikuje się jako interwencję.
9. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje je poprzez odręczne wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku, składającego się z:
 - 1) symbolu zespołu (ZS-P),
 - 2) symbolu kwalifikacyjnego z jednolitego rzeczowego wykazu akt (052),
 - 3) kolejnego numeru z rejestru
 - 4) czterech cyfr danego roku kalendarzowego,
10. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa,
 - 2) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - 3) nazwa osoby, instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - 4) data wpływu skargi/wniosku,
 - 5) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - 6) data załatwienia skargi/wniosku,
 - 7) osoba rozpatrująca skargi/wnioski,
 - 8) krotka informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku,
 - 9) informacja o terminie realizacji wydanych zaleceń – jeśli takie wydano.
11. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków przesłanych do wiadomości szkoły.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków.

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor zespołu lub osoba przez niego upoważniona.
2. 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,
 - 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 lub złożonym podpisem podczas osobistego odbioru,
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,

- 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwiania sprawy z odniesieniem do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- 3) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek została załatwiona odmownie
- 4) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
4. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek parafuje dyrektor zespołu.
5. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, pracownik rozpatrujący skargę/wniosek składa osobiście u pracownika rejestrującego skargi i wnioski – nie później niż w ciągu 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis pracownika rozpatrującego skargę/wniosek.
6. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor szkoły/przedszkola.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków.

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Obowiązują następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków:
 - 1) do 14 dni, gdy skargę/wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
 - 2) do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - 3) do 2 miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
 - 4) do 7 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.