**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Szkole Podstawowej nr 11 w Zduńskiej Woli**

**Podstawa prawna**:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. 2018 poz. 2096 ).

2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz.46).

**Rozdział I**

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1. 1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

1) dyrektora szkoły – w każdy wtorek w godzinach od **10ºº do 12ºº** w pokoju nr **16** ( dyrektora) lub wyznaczonego przez dyrektora pracownika ;

2. Skargi mogą być wnoszone:

1) pisemnie;

2) telefonicznie lub za pomocą dalekopisu;

3) telefaksem;

4) pocztą elektroniczną

5) ustnie do protokołu – zał. 2.

3. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek potwierdzania złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.

4. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – zał.5. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

1) liczba porządkowa;

2) data wpływu skargi/wniosku;

3) data rejestrowania skargi/wniosku;

4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;

5) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;

6) termin załatwienia skargi/wniosku;

7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;

8) data rozpatrzenia;

9) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.

7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

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 II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2. 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 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 zarejestrować, a następnie pismem przewodnim w terminie 7 dni 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 a następnie pismem przewodnim przesłać w terminie 7 dni właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie 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. 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 – 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 terminy zakończenia;

8) analiza zebranych materiałów w postepowaniu 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.

§ 3. 1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następują 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 skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;

5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

2. Zawiadomienie o załatwienia wniosku/skargi zawiera:

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) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi/ wniosku, a w przypadku, gdy zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego odpowiedź opatruje się bezpiecznym podpisem elektronicznym;

4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/ wniosku powinno zawierać oprócz zapisów, jak w puntach 1 -3 , uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 kpa.

3. w przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę (chodzi oczywiście o pierwszą skargę), a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do rozpatrzenia tej skargi może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednia adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

**Rozdział IV**

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 4. 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 postępowanie wyjaśniające;

3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana, po wcześniejszym powiadomieniu wnioskodawcy lub skarżącego.

3. Do siedmiu dni należy:

1) 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;

2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;

3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;

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.

4. W razie niezałatwienia skargi/ wniosku w terminie stronie służy zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.

Załączniki:

1) protokół przyjęcia skargi ustnej – załącznik nr 1,

2) protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem - załącznik nr 2,

3) notatka służbowa - załącznik nr 3,

4) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków – załą.nr 4

5) wzór rejestru skarg i wniosków - załącznik nr 5.

 załącznik 1

 Dyrektor

 Szkoły Podstawowej nr 11

 w Zduńskiej Woli

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w dniu ………………… , godzina ..............................

……………………………………………………………………………………………….......................................................

( Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę )

………………………………………………………………………………………………….............................

( Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę )

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

 Zarzut Argumenty, fakty, data Źródła informacji (świadek, dokument)

…………………………...........................................................................................................

.....................................................................................................................................

…………………………….......................................................................................................

………………………….........................................................................................................

...............................................

……………………………...

………………………….......

...............................................

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

……………………………...

wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..........................................................................................................…

 …………………………………………… ........................................................................

 ( podpis osoby wnoszącej skargę ) ( podpis pracownika przyjmującego skargę)

 załącznik 2

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu…………………….Pan/Pani…………………………………………………………

zam. ……………………………………………………………………………......……………..

Tel. ………………………………………………………………………….......………………..

Złożył(a) skargę dotyczącą …………………………………………………………………................................................

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Do skargi załączono następujące dokumenty:

..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

 …………………………………………… ........................................................................

 ( podpis osoby wnoszącej skargę ) ( podpis pracownika przyjmującego skargę)

 załącznik 3

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez………………………………………………………………………………

 ( imię i nazwisko, stanowisko służbowe )

W sprawie skargi nr……………………………………………………………………………

Złożonej przez………………………………………………………………………………….

 ( imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę )

a dotyczącej: ( wskazać zarzuty )

1. …………………………………………………………………………………………………………………………………….

2. …………………………………………………………………………………………………………………………………….

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ……………………………………………………………………………………………………………………………………

2. ……………………………………………………………………………………………………………………………………

3. ……………………………………………………………………………………………………………………………………

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

( podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną )

……………………………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………….

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

……………………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………….

Wobec powyższego należy:

………………………………………………………………………………………………….....................................................

………………………………………………………………………………………...........................................................……

....................…………………………………

(podpis, stanowisko służbowe)

 załącznik 4

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

L.p.

Imię, nazwisko i stanowisko służbowe

Zakres upoważnienia

 załącznik 5

Rejestr skarg i wniosków

L.p.

Data wpływu

Data zarejestrowania

Adres osoby lub instytucji wnoszącej

Skarga/ wniosek dotyczy:

Termin załatwienia