

Zarządzenie Nr 1/12/2018

Dyrektora Publicznej Szkoły Podstawowej im. Stefana Żeromskiego w Wierzbicy

z dnia 7 grudnia 2018 roku

w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznej Szkole Podstawowej im. Stefana Żeromskiego w Wierzbicy

Na podstawie

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),
- zarządza się, co następuje:

§ 1

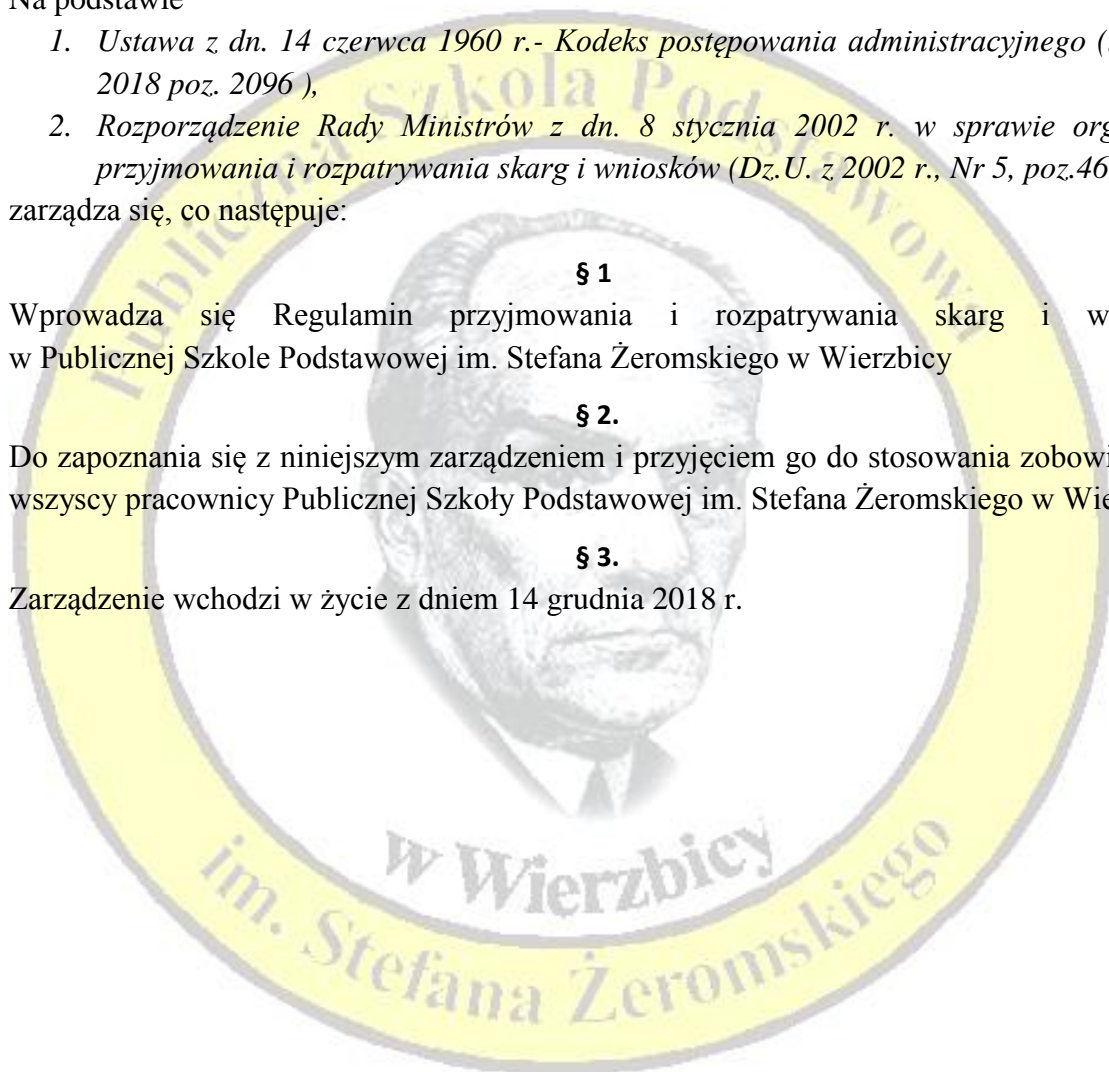
Wprowadza się Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznej Szkole Podstawowej im. Stefana Żeromskiego w Wierzbicy

§ 2.

Do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i przyjęciem go do stosowania zobowiązani są wszyscy pracownicy Publicznej Szkoły Podstawowej im. Stefana Żeromskiego w Wierzbicy.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 14 grudnia 2018 r.



*załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 1/12/2018 z dnia 7.12.2018 r.
w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Publicznej Szkole Podstawowej im. Stefana Żeromskiego w Wierzbicy*

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznej Szkole Podstawowej im. Stefana Żeromskiego w Wierzbicy

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/wicedyrektora szkoły – w każdy poniedziałek w godzinach od 13⁰⁰ do 14⁰⁰ w sekretariacie szkoły przy ul. Żeromskiego 62;
 - 2) pracowników sekretariatu – w każdy poniedziałek w godzinach od 14⁰⁰ do 15⁰⁰.
2. Skargi mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie;
 - 2) telefonicznie;
 - 3) pocztą elektroniczną;
 - 4) ustnie do protokołu – załącznik nr 1 lub 2 do niniejszego regulaminu.
3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdzenia 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 – załącznik nr 5 do niniejszego regulaminu.
6. 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 załatwienia sprawy
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.

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 (załącznik nr 4 do niniejszego regulaminu) 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 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;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu);
 - 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 załatwieniu 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 punktach 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 odpowiednią 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

§ 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 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 - załącznik nr 4,*
- 5) *wzór rejestru skarg i wniosków - załącznik nr 5.*

*załącznik nr 1 do Regulaminu
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Publicznej Szkole Podstawowej im. Stefana Żeromskiego w Wierzbicy*

Dyrektor
Publicznej Szkoły Podstawowej
im. Stefana Żeromskiego w Wierzbicy
26-680 Wierzbica,
ul. Żeromskiego 62

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

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

.....
(czytelny podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(czytelny podpis pracownika przyjmującego skargę)

*załącznik nr 2 do Regulaminu
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Publicznej Szkole Podstawowej im. Stefana Żeromskiego w Wierzbicy*

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

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

zam.

Tel.

Złożył(a) skargę dotyczącą

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....
(czytelny podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(czytelny podpis pracownika przyjmującego skargę)

załącznik nr 3 do Regulaminu
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Publicznej Szkole Podstawowej im. Stefana Żeromskiego w Wierzbicy

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.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono: (podać stan faktyczny w odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

*załącznik nr 4 do Regulaminu
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Publicznej Szkole Podstawowej im. Stefana Żeromskiego w Wierzbicy*

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków		
L.p.	Imię, nazwisko i stanowisko służbowe	Zakres upoważnienia
1	Edyta Sodel – wicedyrektor, pedagog	sprawy wychowawcze, sprawy dotyczące funkcjonowania szkoły we wszystkich aspektach oraz rozwiązywanie sporów
2	Tomasz Jarzembiński – wicedyrektor	sprawy wychowawcze, sprawy dotyczące funkcjonowania szkoły we wszystkich aspektach oraz rozwiązywanie sporów
3	Elżbieta Gawlik – pedagog	sprawy wychowawcze uczniów
4	Aleksandra Świdzikowska	sprawy wychowawcze uczniów
4	Sylwia Kośla – samodzielny referent	sprawy dotyczące zdarzeń i wypadków, sprawy dotyczące transportu uczniów, sprawy dotyczące obiegu dokumentów w szkole, sprawy związane z bezpieczeństwem danych osobowych
5	Marlena Pyrka – starszy referent	sprawy dotyczące zdarzeń i wypadków, sprawy dotyczące transportu uczniów, sprawy dotyczące obiegu dokumentów w szkole

*załącznik nr 5 do Regulaminu
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Publicznej Szkole Podstawowej im. Stefana Żeromskiego w Wierzbicy*

Rejestr skarg i wniosków								
l.p.	data wpływu	data zarejestrowania	adres osoby lub instytucji wnoszącej	skarga/ wniosek dotyczy:	termin załatwienia	osoba odpowiedzialna za załatwienie skargi	data rozpatrzenia	informacja o sposobie załatwienia sprawy

