Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 33/2019 Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 12

w Olsztynie z dnia 28.10.2019 r.

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Szkole Podstawowej nr 12 w Olsztynie**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego   
   (Dz.U. z 2016 r., poz. 23 ).
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:
2. dyrektora szkoły – w każdy czwartek w godzinach **od 12ºº do 16ºº** w sekretariacie szkoły,
3. pracowników wyznaczonych imiennie *(zał. 1)* przez dyrektora szkoły – codziennie   
   w godzinach **07 ³º - 15 ³º.**
4. Skargi mogą być wnoszone:
5. pisemnie;
6. telefonicznie;
7. telefaksem;
8. pocztą elektroniczną
9. ustnie do protokołu – *zał. 2*.
10. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdzania złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażada potwierdzenia.
11. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
12. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał.3*. Rejestr skarg   
    i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:
13. liczba porządkowa;
14. data wpływu skargi/wniosku;
15. data rejestrowania skargi/wniosku;
16. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
17. informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
18. termin załatwienia skargi/wniosku;
19. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
20. data rozpatrzenia;
21. krotka informacja o sposobie załatwiania sprawy
22. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.
23. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
24. 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:
2. przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
3. analiza treści skargi/wniosku;
4. określenie i wyszczególninie zarzutów;
5. w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarażącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w term,inie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
6. przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
7. zaplanowanie trybu działań / czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:

* ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
* ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
* przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.,

1. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczycny i planowanego terminy zakończenia;
2. Analiza zebranych materiałów w postepowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
3. Opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
4. Sformułowanie wniosków do dlaszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga / wniosek były zasadne.

**§ 4.**

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następują dokumentację:
2. oryginał skargi/wniosku;
3. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;
4. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
5. odpowiedź do skarżąceego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
6. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
7. Zawiadomienie o załatwienia wniosku/skargi zawiera:
8. oznaczenie organu, od którego pochodzi;
9. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem   
   się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
10. 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;
11. 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;
12. 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.
13. 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:
3. do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
4. do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
5. do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana, po wcześniejszym powiadomieniu wnioskodawcy lub skarżącego.
6. Do siedmiu dni należy:
7. 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;
8. przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
9. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
10. przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
11. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
12. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.
13. W razie niezałatwienia skargi/ wniosku w terminie stronie służy zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.

*Załączniki:*

1. *protokół przyjęcia skargi ustnej,*
2. *protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem,*
3. *notatka służbowa,*
4. *imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków,*
5. *wzór rejestru skarg i wniosków*

Dyrektor

Szkoły Podstawowej nr 12 w Olsztynie

***załącznik nr 1***

**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 nr 2***

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ z potwierdzeniem**

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

zamieszkały/a …………………………………………………………………………...…......

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

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

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

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

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

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

**........................................................ ..................................................................**

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

***załącznik nr 3***

**NOTATKA SŁUŻBOWA**

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzone przez…………………………………….......

*.......................................................................................................................................................*

*( imię i nazwisko, stanowisko służbowe )*

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

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

*( imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę )*

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 nr 4***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków** | | |
| L.p. | Imię, nazwisko i stanowisko służbowe | Zakres upoważnienia |
|  |  |  |

***załącznik nr 5***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rejestr skarg i wniosków** | | | | | |
| L.p. | Data wpływu | Data  zarejestrowania | Adres osoby lub instytucji wnoszącej | Skarga/wniosek dotyczy: | Termin załatwienia |
|  |  |  |  |  |  |