

Zarządzenie Nr 2/2016 z 26.02.2016 r.

w sprawie wprowadzenia regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

ZARZĄDZENIE NR 2/2016

Dyrektora Szkoły Podstawowej w Złotorii

z dnia 26.02.2016 roku

w sprawie wprowadzenia regulaminu przyjmowania i rozpatrywania

skarg i wniosków

Działając na podstawie:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).
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).

§.1

Ustalam regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, który stanowi załącznik nr 1

§.2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem powzięcia

Dyrektor Szkoły

Podstawowej w Złotorii

Dorota Stępień

Załącznik do zarządzenia nr 2/2016

**Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej w Złotorii**

Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).
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. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - dyrektora,
 - pracownik szkoły wyznaczony przez dyrektora.
2. Dyrektor szkoły lub wyznaczony pracownik przyjmują skargi i wnioski:
 - Dyrektor - w poniedziałki od godz. 9.00 do 10.00 i każdego dnia podczas obecności;
 - Wyznaczona osoba – w czwartki od godz. 15.00 do 17.00.
3. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców i na szkolnej stronie internetowej umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
5. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 2 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
7. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
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.
9. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
10. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi/wniosku,

- data rejestrowania skargi/wniosku,
- adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
- informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
- termin załatwienia skargi/wniosku,
- krótka informacja dotycząca sposobu załatwienia sprawy.

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

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest 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 nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, 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 szkoły.
5. 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 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.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzeczności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
3. Do siedmiu dni należy:
 - 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,
 - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Dyrektora Szkoły Podstawowej w Złotorii

z dnia 26.02.2016 roku

w sprawie wprowadzenia regulaminu przyjmowania i rozpatrywania

skarg i wniosków

Działając na podstawie:

3. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).
4. 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).

§.1

Ustalam regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, który stanowi załącznik nr 1

§.2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem powzięcia

Dyrektor Szkoły

Podstawowej w Złotorii

Dorota Stępień

Załącznik 1

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w Szkole Podstawowej w Złotorii

w dniu

(zachować anonimowość – tak - nie)

.....

(Nazwisko i Imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....

(Nazwisko i Imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów,
wskazanie źródeł mogących 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

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 odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

.....
.....

.....
(podpis , stanowisko służbowe)

Metryka strony

Udostępniający: **Urząd Miejski w Choroszczy**

Wytwarzający/odpowiadający: **Dorota Stępień**

Wprowadzający: **Dorota Stępień**

Data modyfikacji: **2016-03-07**

Opublikował: **Ewa Łukaszewicz**

Data publikacji: **2016-03-07**