

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej nr 7 im. Hugona Kołłątaja w Dąbrowie Górniczej

Podstawa prawna :

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego(tekst jednolity Dz.U z 2017 r. poz. 1257)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U z 2002 r. nr 5 poz. 46)
3. Ustawa z dnia 21 listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych (Dz.U z 2016 r. poz. 902 z późniejszymi zmianami)

ROZDZIAŁ I

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. W Szkole Podstawowej nr 7 wnoszone skargi i wnioski przyjmowane są przez :
 - 1) dyrektora – w wyznaczonych terminach podawanych w formie ogłoszenia na początku każdego roku szkolnego
 - 2) wicedyrektora – codziennie w godzinach pracy
 - 3) sekretarza szkoły – codziennie w godzinach pracy
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone :
 - 1) pisemnie
 - 2) faksem
 - 3) pocztą elektroniczną
 - 4) ustnie do protokołu
3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 2 pkt 4 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi dyrektor szkoły
5. 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.
6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego – anonimy
7. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa
 - 2) data wpływu skargi/wniosku
 - 3) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek
 - 4) informacja na temat czego dotyczy skarga
 - 5) termin załatwienia skargi/wniosku
 - 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku
 - 7) data załatwienia
 - 8) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły

ROZDZIAŁ II

Kwalifikacja skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor lub wicedyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek jest wpisywana do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie, 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 treścią, 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 odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru

ROZDZIAŁ III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły 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
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga
3. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - 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) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie
 - 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

ROZDZIAŁ IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki
2. Skargę/wniosek rozpatruje się :
 - 1) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające
 - 2) do dwóch miesięcy gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana
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 organ jest organem 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.