

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w Publicznej Szkole Podstawowej nr 6 w Starogardzie Gdańskim

Podstawa prawna:

1. art. 68 ust. 1 Ustawy z dnia 14 grudnia 2016r.- Prawo Oświatowe (Dz. U. z 2024 r. poz. 737, 854, 1562 i 1635).
2. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572).
3. 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).

Postanowienia ogólne

1. Skarga – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Wniosek – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb społeczności szkolnej.
3. Każda osoba składająca skargę lub wniosek zobowiązana jest zapoznać się z „*OBOWIĄZEKIEM INFORMACYJNYM DOTYCZĄCYM PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH OSÓB SKŁADAJĄCYCH SKARGI I WNIOSKI*”, który znajduje się na stronie BIP Szkoły: pod adresem: <https://psp6.bip.gov.pl/rodo/klauzule-informacyjne-zwiazane-z-rodo.html> (lub załącznik nr 9 do Procedury).

Rozdział I Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - 1) dyrektora szkoły - poniedziałki od godziny 13:00 do 15:00.
 - 2) wicedyrektorów szkoły - czwartki 13:00 do 15:00.
 - 3) sekretarza szkoły - codziennie w godzinach pracy sekretariatu;
 - 4) nauczycieli/wychowawców – na zebraniach klasowych.
2. Skargi/wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie;
 - 2) telefonicznie (tel. 58 562 30 50);
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@psp6.stg.pl;
 - 4) ustnie do protokołu wg wzoru (załącznik nr 1) ;
3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
4. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – zał.2. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Posiada on następujące rubryki:
 - 1) iczba porządkowa;
 - 2) data złożenia skargi/wniosku;
 - 3) informacja dotycząca tematyki skargi/wniosku;
 - 4) informacja o sposobie załatwienia sprawy;
 - 5) termin załatwienia skargi/wniosku;
 - 6) nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
 - 7) uwagi.

5. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
6. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
7. 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 wniosku dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Skargi wpływające do szkoły mogą być składane na nauczycieli, na uczniów, na pracowników szkoły lub dyrektora szkoły.
4. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
5. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.
6. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, w tym szkołę, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, kopię zostawić w dokumentacji szkoły.
7. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
8. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
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 III Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

1. Dyrektor każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi/wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.
2. 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 należy 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.;
- 1) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
 - 2) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
 - 3) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek;
 - 4) 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, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (załącznik nr 3).;
 - 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. Odpowiedź do wnoszącego winna 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) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
3. 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 14 dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
 - 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
 - 3) do 2 miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. Do 7 dni należy:
 - 1) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu sprawę ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu (załącznik nr 4);
 - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości (załącznik nr 5);
 - 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów, w tym szkoły (załącznik nr 6);

- 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia (załącznik nr 7);
- 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku (załącznik nr 8);
- 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki:

- 1) *Protokół przyjęcia skargi ustnej.*
- 2) *Wzór rejestru skarg i wniosków.*
- 3) *Notatka służbowa.*
- 4) *Wzór - wskazanie właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu.*
- 5) *Wzór - do wnoszącego skargę/wniosek z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości.*
- 6) *Wzór - odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów, w tym szkoły.*
- 7) *Wzór - informacja do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia.*
- 8) *Wzór - prośba do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku.*
- 9) *OBOWIĄZEK INFORMACYJNY DOTYCZĄCY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH OSÓB SKŁADAJĄCYCH SKARGI I WNIOSKI.*