

Regulamin

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej Nr 1 im. Janusza Kusocińskiego w Hajnówce

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1257).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46).

Organizacja przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków

I. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków:

- 1) W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora lub wicedyrektora szkoły.
- 2) Dyrektor szkoły lub wicedyrektor szkoły przyjmują skargi i wnioski
 - w poniedziałki od godz. 10⁰⁰ do godz. 11⁰⁰
 - w środy od godz. 14⁰⁰ do godz. 15⁰⁰.
- 3) Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - telefonicznie,
 - za pomocą faksu,
 - poczty elektronicznej,
 - ustnie do protokołu.
- 4) Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi szkoły.
- 5) Sekretariat szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków.
- 6) 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.
- 7) Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
- 8) Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data złożenia skargi/wniosku,
 - c) adres osoby/instytucji składającej skargę/wniosek
 - d) informacja dotycząca tematyki skargi/wniosku,
 - e) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - f) nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - g) data załatwienia
 - h) informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku.
- 9) Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

II. Kwalifikowanie skarg i wniosków:

- 1) Kwalifikowanie 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) 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 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 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.

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:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
- 3) Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - c) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
- 4) Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - 1/ do 14 dni, gdy skargę wnosi poseł Sejmu, senator lub radny;
 - 2/ do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
 - 3/ do 2 miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
 - 1/ zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu sprawę 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 właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości;
 - 3/ przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów, w tym szkoły;
 - 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.