**Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Szkole Podstawowej w Charlężu**

**I. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin niniejszy zapewnia realizację konstytucyjnego prawa każdego obywatela do składania skarg i wniosków związanych z wykonywaniem przez Szkołę Podstawową im. Marii Konopnickiej, zwaną dalej „Szkołą”, zadań nałożonych na tę placówkę w ustawie z dnia 14 grudnia 2016 roku (Dz. U. z 2018 r., poz. 996 z późn. zm.) oraz przepisach wydanych na jej podstawie.

2. W Szkole Podstawowej skargi
i wnioski przyjmowane są przez :

* + 1. Dyrekcję Szkoły - codziennie w godzinach pracy, tj. od 8.00 do 15.00,
		2. Wychowawców klas - w terminach zgodnych
		z harmonogramem wywiadówek, dyżurów, zebrań,
		3. Pedagoga szkolnego - w godzinach jego pracy.

3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone :

* + - 1. pisemnie,
			2. pocztą elektroniczną,
			3. faxem,
			4. ustnie - prtotokół (wzór zał. nr 1).

4. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji naszej placówki przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.

5. Pisemne skargi i wnioski zawierają:

1. datę wniesienia skargi,
2. imię, nazwisko i adres składającego wniosek,
3. zwięzłe określenie sprawy,
4. nazwisko osoby, do której będzie kierowana skarga,
5. podpis składającego skargę,
6. Imię i nazwisko przyjmującego skargę.

6. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska ( nazwy), adresu wnoszącego lub nieopatrzone tytułem skarga/wniosek pozostawia się bez rozpatrywania.

7. Sekretarz szkoły prowadzący rejestr skarg i wniosków w szkole rejestruje je poprzez wpisanie ich do rejestru i przekazuje dyrektorowi oraz zainteresowanemu.

8. Przyjmujący skargi i wnioski ustnie sporządza protokół na formularzu zgodnie
z załącznikiem nr 1 do procedury.

9. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza składającemu ich złożenie.

10. W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie , przyjmujący informuje skarżącego o sposobie ich złożenia, o których mowa w pkt.2

11. Do skarg i wniosków zgłoszonych ustnie w ramach przyjęć interesantów przez dyrektora szkoły, wskazany pracownik sporządza protokół , o którym mowa w pkt.7.

12. Rejestrowanie, kierowanie oraz kontrolę nad realizacją skarg/wniosków koordynuje sekretarz szkoły, który :

1. prowadzi rejestr skarg i wniosków,
2. kieruje sprawę do osoby wyznaczonej do jej rozpatrzenia,
3. czuwa nad terminowym rozpatrzeniem skarg,
4. udziela zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwienia sprawy,
5. wpisuje termin ich załatwienia.

13. 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/wniosek,
5. termin załatwienia skargi/wniosku,
6. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
7. data załatwienia,
8. krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.

**II. Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależne wykonywanie zadań przez pracowników szkoły, naruszenie godności osobistej dziecka lub interesów skarżącego.

2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów szkoły.

3. Spór rozstrzyga dyrektor szkoły po wnikliwej analizie skargi.

4. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą :

1. oryginał skargi/wniosku,
2. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku
i wynikach postępowania wyjaśniającego,
3. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku
(oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
4. odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
5. pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.

5. Odpowiedź na skargę /wniosek 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. faktyczne i prawne ( z podaniem podstawy prawnej ) uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek zastała załatwiona odmownie,
4. imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

6. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się sekretarzowi szkoły, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg
i wniosków. Na obwolucie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis Dyrektora Szkoły.

7. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt 4. Kontrolę z wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.

8. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.

9. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły Podstawowej im. Marii Konopnickiej w Charlężu.

10. Odwołania od decyzji rozstrzygających spory rozpatruje Dyrektor Szkoły.

**III. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem pkt. 2, do miesiąca od daty wpływu.

2. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków:

1. do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,
2. do 14 dni należy:

a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeśli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,

b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,

c) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,

d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

**IV. Postanowienia końcowe**

1.W sprawach nieuregulowanych w Procedurze zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) oraz rozporządzenia 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).

2.Miejsce i czas przyjmowania skarg jest wywieszony w widocznym miejscu na tablicy ogłoszeń oraz podany na stronie BIP i stronie internetowej szkoły.

3. Dyrektor Szkoły w miesiącu grudniu dokonuje wewnętrznej analizy skarg
i wniosków, co potwierdza wpis (data i podpis w rejestrze skarg i wniosków).

**Procedury wchodzą w życie Zarządzeniem nr ……………Dyrektora**

załącznik nr 1

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

w Szkole Podstawowej …………………… 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)*