

# **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w Szkole Podstawowej Nr 4 im. Papieża Jana Pawła II w Łącznej**

## **§ 1**

### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu (wzór stanowi załącznik do procedury) podczas spotkania z dyrektorem lub wicedyrektorem Szkoły.
2. Rejestr skarg i wniosków prowadzi samodzielny referent Szkoły.
3. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - a) liczba porządkowa,
  - b) data wpływu skargi/wniosku,
  - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
  - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
  - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
  - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
  - g) data załatwienia,
  - h) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy
4. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

## **§2**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania sprawy jako skarg 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, szkoła rejestruje, a następnie przesyła skargę/wniosek do właściwego organu powiadamiając wnoszącego.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

## **§3**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
3. 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.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
- a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosek zawartych w skardze/wniosek,
  - c) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

#### **§4**

##### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA.
  - a) do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - b) do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek wymaga zdobycia dodatkowych szczegółowych informacji lub zgromadzenia dodatkowych dokumentów.

