**Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w**

**Szkole Podstawowej**

**im. ks. Jana Twardowskiego**

**w Jaworniku**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe (Dz. U. z 2021r. poz. 1082 ze zm.).
2. Ustawa z dnia 26 stycznia 1982 r. Karta Nauczyciela (Dz. U. z 2021r. poz. 1762 ze zm.).
3. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2022r. poz. 1510 ze zm.).

**Rozdziała I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
2. dyrektora szkoły – w czasie jego obecności w szkole,
3. wicedyrektora – czasie jego obecności w szkole,
4. Skargi mogą być wnoszone:
5. pisemnie,
6. ustnie.
7. Skargi mogą być składane indywidualnie lub zbiorowo.
8. Pisemną skargę można złożyć w sekretariacie szkoły. (*Załącznik nr 1).*
9. Pracownik sekretariatu przyjmujący skargę / wniosek, również dotyczący jego działalności, obowiązany jest przyjąć pismo na dziennik podawczy oraz niezwłocznie przekazać dokument dyrektorowi szkoły.
10. W szkole prowadzi się **Rejestr skarg i wniosków** (*wg wzoru – Załącznik nr 2*).
11. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Uwzględnia on następujące informacje:
12. symbol klasyfikacyjny rzeczowego wykazu akt,
13. kolejny numer rejestru,
14. data złożenia skargi / wniosku,
15. przedmiot skargi / wniosku,
16. termin zakończenia toku postępowania,
17. termin przesłania informacji wnoszącemu skargę / wniosek,
18. uwagi.
19. Skargi zbiorowe muszą być zgłoszone i podpisane co najmniej przez połowę rodziców uczniów danej klasy.

**Rozdział II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowanie sprawy 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 szkoły lub wicedyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi / wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, zwraca się wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ do rozstrzygnięcia sprawy.
5. 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 wnoszącego sprawę. Kopia dokumentu pozostaje w dokumentacji szkoły.
6. Skargi / wnioski nie zawierające imienia i nazwiska / nazwy oraz adresu wnoszącego po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.
7. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają procedurze rozpatrzenia w taki samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

**Rozdział III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Jeżeli rozpatrzenie wniosku lub skargi wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, w zależności od tego, kogo dotyczy, wskazane niżej osoby zbierają niezbędne informacje:
2. skargę złożoną przez ucznia / rodzica dot. ucznia – rozpatruje wychowawca, pedagog, pedagog specjalny, psycholog,
3. skargę złożoną przez ucznia / rodzica dot. nauczyciela – rozpatruje pedagog, pedagog specjalny, dyrektor/ wicedyrektor
4. skargę złożona przez nauczyciela dot. ucznia – rozpatruje wychowawca, pedagog, pedagog specjalny, psycholog lub dyrektor,
5. skargę złożoną przez nauczyciela dot. nauczyciela – rozpatruje dyrektor / wicedyrektor.
6. Kontrolę nad realizację rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor szkoły.
7. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg / wniosków jest zobowiązany do przestrzegania toku postępowania:
8. analiza treści skargi / wniosku,
9. określenie zarzutów,
10. w przypadku, gdy z treści skargi / wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi / wniosku bez rozpatrzenia,
11. przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym,
12. zaplanowanie trybu działań / czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
13. ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
14. ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, analizy,
15. przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.
16. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi / wniosku w określonym terminie przygotowanie zawiadomienia o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi / wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia.
17. Analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
18. Opracowane projektu odpowiedzi na skargę / wniosek.
19. Projekt odpowiedzi na skargę / wniosek osoba rozpatrująca sprawę, po uprzednim jej parafowaniu, przekazuje do podpisu dyrektorowi szkoły.
20. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga / wniosek były zasadne.
21. W przypadku wydania nauczycielowi / pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrująca skargę / wniosek należy kopie tego pisma dołączyć do dokumentacji. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca zalecenia.
22. Za jakość i prawidłowe rozpatrzenie skargi / wniosku odpowiada osoba, na którą dekretowano wniosek / skargę.
23. Z wyjaśnienia skargi / wniosku sporządza się dokumentacje zawierającą:
24. oryginał skargi / wniosku,
25. notatkę służbową informująca o sposobie rozpatrzenia skargi / wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego - *załącznik nr 3*,
26. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi / wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
27. odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
28. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
29. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
30. oznaczenie organu, od którego pochodzi,
31. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem do wszystkich zarzutów / wniosków zawartych w skardze / wniosku,
32. imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę / wniosek.
33. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

**Rozdział IV**

**Termin rozpatrywania skargi i wniosków**

1. Skargę / wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę / wniosek rozpatruje się:
3. Do czternastu dni,
4. Można termin wydłużyć do od jednego do dwóch miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowany.
5. Do siedmiu dni należy:
6. Zwrócić skargę / wniosek wnoszącemu sprawę ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga / wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
7. Przesłać skargę / wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwym organem jest wymiar sprawiedliwości,
8. Przesłać odpis skargi / wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów, w tym szkoły,
9. Przesłać informacje donoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi / wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
10. Zwrócić się z prośba do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi / wniosku,
11. Udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi / wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Wprowadzono

Zarządzeniem Dyrektora Szkoły

Nr 12 - 2022/2023

z dnia 1 stycznia 2023 r.

***Załącznik nr 1***

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

Dnia …………………………………………….

Pan / Pani …………………………………………………………………………………………………………………………………

Zamieszkała ……………………………………………………………………………………………………………………………..

Tel. ………………………………………………………………………………………………………………..

Złożył(a) skargę dotyczącą

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Do skargi załączyła następujące dokumenty:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Jawornik, dnia ……………………………………………..

…………………………………………………………………….

(podpis osoby wnoszącej skargę)

………………………………………………………………………………………….

(podpis pracownika przyjmującego skargę)

***Załącznik nr 2***

**Rejestr skarg i wniosków**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Symbol klas.** | |  | | | |
| **nr** | **data złożenia skargi/ wniosku** | **przedmiot skargi/ wniosku**  **(czego dotyczy)** | **termin zakończenia toku postępowania** | **termin przesłania informacji wnoszącemu skargę / wniosek** | **Uwagi/**  **Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie** |

***Załącznik nr 3***

**NOTATKA SŁUŻBOWA nr ……/20…../20…..**

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

*(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)*

w sprawie skargi nr …………………………………………… z dnia ……………………………………………………………….

Złożonej przez ………………………………………………………………………………………………………………………………..

*(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)*

Dotyczącej: *(wskazać zarzuty)*

1. ………………………………………………………………………………………………………………………….
2. …………………………………………………………………………………………………………………………..
3. …………………………………………………………………………………………………………………………….

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ……………………………………………………………………………………………………………………………….
2. ……………………………………………………………………………………………………………………………….
3. ……………………………………………………………………………………………………………………………….

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

*(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawna)*

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

W czasie badania sprawy ustalono:

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Wobec powyższego należy:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Jawornik, dnia ………………………………………

………………………………………………..

*(podpis, stanowisko służbowe)*