REGULAMN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Publicznej Szkole Podstawowej Nr 2 w Stąporkowie

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1. 1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
1) dyrektora szkoły;
2) wicedyrektora – podczas nieobecności dyrektora.
2. Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski w każdy roboczy wtorek w godzinach od 9:30 do 15:30.
3. Skargi mogą być wnoszone:
1) pisemnie;
2) telefaksem;
3) pocztą elektroniczną;
4) ustnie do protokołu.
4. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 3 pkt 4 stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
5. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. W szkole sekretarz szkoły prowadzi Rejestr skarg i wniosków, który posiada następujące rubryki:
1) liczba porządkowa;
2) data wpływu skargi/wniosku;
3) data zarejestrowania skargi/wniosku;
4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
5) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
6) termin załatwienia skargi/wniosku;
7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
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 II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2. 1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski 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.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3. 1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.

2. Podczas rozpatrywania skarg/wniosków należy przestrzegać następującej kolejności działań:
1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
2) analiza treści skargi/wniosku;
3) określenie i wyszczególninie zarzutów;
4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – 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.,
7) 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;
8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga wniosek były zasadne.
§ 3. 1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następują dokumentację:
1) oryginał skargi/wniosku;
2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;
3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
4) odpowiedź do skarżąceego, 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

§ 4. 1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu 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 właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
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.
Załączniki:

1) protokół przyjęcia skargi ustnej,
2) notatka służbowa,
3) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków,
4) wzór rejestru skarg i wniosków

Dyrektor
PSP Nr 2 w Stąporkowie