*Załącznik*

*do Zarządzenia Dyrektora nr 74/2020 r.*

*z dnia 9 grudnia 2020 r.*

**REGULAMIN**

**PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

**W SZKOLE PODSTAWOWEJ**

**IM. MIKOŁAJA KOPERNIKA**

**W BALINIE**

**Rozdział I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

**§ 1.** 1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

1. dyrektora szkoły – w każdy poniedziałek w godzinach od 1530do 1700w gabinecie dyrektora ;
2. pracowników wyznaczonych imiennie przez dyrektora szkoły*(zał. 1)* – codziennie w godzinach pracy**.**

2. Skargi mogą być wnoszone:

1. pisemnie;
2. telefonicznie;
3. pocztą elektroniczną;
4. ustnie do protokołu – *zał. 2*.
5. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażada potwierdzenia.
6. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi szkoły.
7. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał. 3*. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:
8. liczba porządkowa;
9. data wpływu skargi/wniosku;
10. data rejestrowania skargi/wniosku;
11. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
12. informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
13. termin załatwienia skargi/wniosku;
14. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
15. data rozpatrzenia;
16. krotka informacja o sposobie załatwiania sprawy.
17. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.
18. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
19. 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.

1. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
2. 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.
3. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
4. 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.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
6. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
7. 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 III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 3.** 1.Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany 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 skarażącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w term,inie 7 dni od daty otrzymania wezwaniaz 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:
7. ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
8. ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
9. przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.,
10. w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczycny i planowanego terminy zakończenia;
11. analiza zebranych materiałów w postepowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
12. opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
13. sformułowanie wniosków do dlaszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga / wniosek były zasadne.

2. 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- *zał.4*;
3. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
4. odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
5. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
6. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
7. oznaczenie organu, od którego pochodzi,
8. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
9. imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
10. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

**Rozdział IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**§ 4.** 1. Z Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

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

Jolanta Knapik

Dyrektor Szkoły