



**PROCEDURA
SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
w Szkole Podstawowej Nr 23,
im. gen. Stefana „Grotę” Roweckiego**

1. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków:
 - 1) W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora lub wicedyrektora;
 - 2) Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski codziennie w godz. 10⁰⁰ - 12⁰⁰, a także w innych godzinach, po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym;
 - 3) Skargi i wnioski przyjmowane są tylko w formie pisemnej (również za pomocą faksu, poczty elektronicznej);
 - 4) Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi;
 - 5) Sekretariat szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków;
 - 6) 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;
 - 7) Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) imię i nazwisko składającego skargę/wniosek,
 - c) data wpływu skargi/wniosku,
 - 8) Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
2. Kwalifikowanie skarg i wniosków:
 - 1) Kwalifikowanie spraw 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 wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania;
 - 4) Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zwrócić wnoszącemu 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 pozostają bez rozpatrzenia;

3. Rozpatrywanie skarg i wniosków:

- 1) Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona;
- 2) Termin rozpatrywania skarg i wniosków:
 - a) do 14-tu dni, gdy skargę/wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - b) do 1-go miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - c) do 2-ch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
 - d) do 7 dni należy:
 - 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,
 - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.
- 3) Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - c) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - d) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
- 4) Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę,
 - c) informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku.
- 5) Osobie składającej skargę przysługuje prawo odwołania od decyzji dyrektora szkoły w terminie 14 dni:
 - w sprawach dotyczących procesu dydaktycznego – do Kuratorium Oświaty we Wrocławiu,
 - w sprawach dotyczących funkcjonowania i organizacji szkoły – do Organu Prowadzącego Szkołę.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Procedurę składania i rozpatrywania skarg i wniosków wprowadza się Zarządzeniem Dyrektora nr 261z dnia 08.12.2016 r. i zapoznaje z nią Radę Rodziców i Radę Pedagogiczną.