

**Procedury przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej nr 14 im. Jana Brzechwy w Elblągu**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego
(tekst jednolity: Dz. U. z 2018, poz. 2096 - Dział VIII Skargi i wnioski).
2. Rozporządzenie Rady Ministra z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., nr 5, poz. 46).
3. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483 z późniejszymi zmianami).
4. Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o Systemie oświaty (Dz. U. 2004 r. nr 256 poz. 2572 z późniejszymi zmianami).
5. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 października 2009 r. w sprawie nadzoru pedagogicznego (Dz. U. Z 2009 r. nr 168, poz. 1324).
6. Ustawa z dnia 13 czerwca 2019 r. o zmianie ustawy – Karata Nauczyciela oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2019 r. poz. 1287).

Rozdział I

Przedmiot skarg i wniosków

§ 1

1. Przedmiotem wniosku może być w szczególności:

- propozycja ulepszenia organizacji;
- usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom;
- wzmocnienia praworządności;
- ochrony własności oraz lepszego zaspakajania potrzeb ludności.

2. Przedmiotem skargi może być w szczególności:

- zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez dyrektora i nauczycieli;
- naruszenie praworządności lub interesów skarżących;
- przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

Zakres przedmiotowy skargi na nauczyciela wynikający z postanowień Statutu Szkoły powinien pozostawać w bezpośrednim związku z naruszeniem praw ucznia (zawartych w Statucie).

Rozdział II

Przyjmowanie oraz rejestrowanie skarg i wniosków

§ 2

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- 1) dyrektora;
- 2) wicedyrektora;
- 3) sekretarza szkoły – z upoważnienia dyrektora lub wicedyrektora.

2. Skargi i wnioski przyjmowane są codziennie w godzinach pracy dyrektora lub wicedyrektora, bądź sekretariatu szkoły.

3. W przypadku skarg na dyrektora właściwym organem jest Rada Gminy Miasta Elbląg (za pośrednictwem Departamentu Edukacji).

5. Skargi oraz wnioski dotyczące pracy szkoły, zwłaszcza nauczycieli i wykonywanych przez nich zadań statutowych mogą być składane przez ucznia, jego rodziców lub opiekunów prawnych.

6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej, telefaksem, ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

7. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

8. 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.

9. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz szkoły – załącznik nr 2.

10. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data wpływu skargi/wniosku;
- 3) data rejestrowania skargi/wniosku;
- 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
- 5) informacje na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
- 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
- 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
- 8) data załatwienia;
- 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

11. Do rejestru wpisuje się:

- 1) pisemne skargi/wnioski wnoszącego;
- 2) ustne skargi/wnioski do protokołu;
- 3) skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego – anonimy;
- 4) skargi i wnioski nienależące do kompetencji szkoły.

12. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział III

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 3

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków – załącznik nr 2.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, po zarejestrowaniu, należy pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując adres właściwego organu, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi i wnioski anonimowe (niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego) po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli zarzuty są poważne lub nie zdarzają się po raz pierwszy, należy przeprowadzić postępowanie wyjaśniające.

Rozdział IV

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 3 do procedury.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w nadrzędności służbowej.
4. W przypadku uchybienia przez nauczyciela obowiązków wynikających z art. 6 KN, a w rezultacie naruszenia godności osobistej ucznia dyrektor

lub upoważniona przez niego osoba zapoznaje się z okolicznościami zdarzenia, prowadzi rozmowę wyjaśniającą z nauczycielem, uczniem, rodzicem (opiekunem prawnym).

5. Po ustaleniu stanu faktycznego i stwierdzeniu, że nastąpiło naruszenie godności osobistej ucznia, dyrektor ma prawo zastosować wobec nauczyciela konsekwencje w postaci:

- a) upomnienia ustnego (przy pierwszym zdarzeniu);
- b) upomnienia pisemnego (przy powtórnym zdarzeniu);
- c) wszczęcia postępowania dyscyplinarnego.

6. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku;
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 4;
- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
- 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
- 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.:
 - a) pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami;
 - b) pismo do organu prowadzącego lub nadzoru pedagogicznego.

7. 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) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;
- 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

8. Rodzic nie ma prawa do roszczeń o wydanie pisemnych wyjaśnień nauczyciela złożonych w toku postępowania wyjaśniającego sprawę skargi. Dyrektor może zatem odmówić rodzicowi udostępnienia pisemnych wyjaśnień nauczyciela

złożonych w toku postępowania skargowego, ograniczając się jedynie do zapewnienia wglądu do tego dokumentu.

9. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia osoba rozpatrująca skargę/wniosek składa osobiście u sekretarza szkoły, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków – załącznik nr 2. Kompletna dokumentacja jest przechowywana w sekretariacie szkoły.

10. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek - załącznik nr 5 (kopię tego pisma należy dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 6.), osoba wydająca zalecenia przeprowadza kontrolę ich wykonania w wyznaczonym terminie i sporządza pisemną informację pokontrolną - załącznik nr 6.

11. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.

12. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor Szkoły Podstawowej nr 14 im. Jana Brzechwy w Elblągu.

§ 5

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami Kpa:

- 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;
- 4) do siedmiu dni.

3. Do siedmiu dni należy:

- 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub wrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem adresu właściwego organu jeżeli rozpatrzenia skargi/wniosku jest niemożliwe przez szkołę;
- 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 informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia wniosku/skargi 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.
4. O popełnieniu czynu naruszającego dobro i prawa dziecka dyrektor szkoły, a w przypadku popełnienia takiego czynu przez dyrektora szkoły, organ prowadzący szkołę zawiadamia rzecznika dyscyplinarnego nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia powzięcia wiadomości o popełnieniu czynu.

Rozdział V

Postanowienia końcowe

§ 6

Zgodnie z Kodeksem Postępowania Administracyjnego, który gwarantuje ochronę dla podmiotów składających skargi i wnioski, wnoszący nie będzie narażony na jakiegokolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach dozwolonych prawem. Nie dotyczy to przestępstwa zniesławienia, zniewagi, oszczerstwa, ujawnienia lub wykorzystania informacji niejawniej czy prawnie chronionej tajemnicy zawodowej.

Procedura przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków wchodzi w życie z dniem podjęcia uchwały przez Radę Pedagogiczną.

Załączniki:

Nr 1 - protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku

Nr 2 - rejestr skarg i wniosków

Nr 3 - imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

Nr 4 - notatka służbowa

Nr 5 - zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku

Nr 6 - informacja z kontroli wykonanych zaleceń

.....

(pieczęć szkoły)

Protokół przyjęcia skargi ustnej nr
w dniu 20..... r.

.....

(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....

(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

.....

.....

.....

(adres i telefon kontaktowy osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podanie argumentów, przytoczenie faktów, data:

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....

Wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty (świadków, dokumentów):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
(miejsowość, data)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu skargi/wniosku	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniossek	Informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek	Termin załatwienia skargi/wniosku	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku	Data załatwienia sprawy	Krótką informacją o sposobie załatwienia sprawy/wniosku

.....
(pieczęć szkoły)

Notatka służbowa
Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej (wskazać zarzuty):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

W toku postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono (podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wobec powyższego należy:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
(data)

.....
(podpis)

.....
(pieczęć szkoły)

Zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku

dla
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą nr z dnia

w

sprawie:

.....

.....

.....

Treść zalecenia:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Termin kontroli wykonania zaleceń:

.....

.....

.....
(data)

.....
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....

(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

Załącznik nr 6

.....

(pieczęć szkoły)

Informacja z kontroli wykonanych zaleceń

wydanych w dniu20..... r.

pani/panu

(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą nr z dnia

w

sprawie:

.....

.....

.....

Uwagi pokontrolne – opis wykonania zaleceń przez nauczyciela/pracownika na podstawie przeprowadzonych czynności sprawdzających:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(data)

.....

(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)