

**Regulamin**  
**przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**  
**w Szkole Podstawowej nr 4 im. Polskich Podróżników w Iławie**

**Rozdział 1**  
**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

Ze skargą/wnioskiem może wystąpić każdy w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

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

- 1) dyrektora szkoły – w każdy *piątek w godzinach od 10<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup>* w gabinecie dyrektora szkoły;
- 2) zastępców dyrektora szkoły – w każdy *poniedziałek i środę w godzinach 13<sup>30</sup> – 14<sup>30</sup>* w gabinecie zastępców dyrektora szkoły;
- 3) pracowników sekretariatu – *codziennie w godzinach pracy 8<sup>15</sup>–15<sup>45</sup>*.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie na adres Szkoła Podstawowa Nr 4 im. Polskich Podróżników w Iławie 14-200 Iława ul. M.C. Skłodowskiej 31;
- 2) telefonicznie lub za pomocą telefaksu nr 89 649 41 98;
- 3) pocztą elektroniczną na adres e-mail sekretariat@sp4.ilawa.pl;
- 4) ustnie do protokołu w sekretariacie – *załącznik Nr 2 do Zarządzenia Dyrektora Nr 10/2019/2020 z dnia 15 października 2019 r.*

3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba wnosząca je zażąda potwierdzenia.

4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. W szkole prowadzi się „Rejestr skarg i wniosków” wg wzoru – *załącznik Nr 5 do Zarządzenia Dyrektora Nr 10/2019/2020 z dnia 15 października 2019 r.*

Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

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

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.

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

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.

## Rozdział 2

### 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 szkoły może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać, w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego, dla ewidencjonowania niekorzystnych zjawisk i przeciwdziałania ewentualnym skutkom zaniedbań.

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.

## Rozdział 3

### Rozpatrywanie skarg i wniosków

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

2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera *załącznik Nr 4 do Zarządzenia Dyrektora Nr 10/2019/2020 z dnia 15 października 2019 r.*

3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, która pozostaje w relacji podległości służbowej.

4. 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 wyszczególnienie 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.

5. 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 3 do Zarządzenia Dyrektora Nr 10/2019/2020 z dnia 15 października 2019 r.*;
- 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:

- 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.

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

8. Informacje o charakterze złożonych skarg/wniosków i sposobie ich załatwiania dyrektor szkoły przekazuje raz w roku szkolnym radzie pedagogicznej, i radzie rodziców.

9. Osobie składającej skargę przysługuje prawo odwołania od decyzji dyrektora szkoły w terminie 14 dni:

- 1) w sprawach dotyczących procesu dydaktycznego – do Warmińsko – Mazurskiego Kuratora Oświaty w Olsztynie;
- 2) w sprawach dotyczących funkcjonowania i organizacji szkoły – do Burmistrza Miasta Iława.

## **Rozdział 4**

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

§ 4. 1. Z 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;

SZKOŁA PODSTAWOWA NR 4 im. POLSKICH PODRÓŻNIKÓW w IŁAWIE

- 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.



## NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

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

w sprawie skargi nr .....

(nr w Rejestrze skarg/rok wpływu)

złożonej przez .....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

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

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

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

.....  
(podpis i stanowisko służbowe)

### Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

L.p.	Imię, nazwisko stanowisko służbowe	Zakres upoważnienia
1.	mgr Kazimierz Tyszkiewicz dyrektor szkoły	- sprawy pracowników obsługi i administracji, - sprawy pracowników pedagogicznych, - sprawy dydaktyczne, wychowawcze i opiekuńcze zgłaszane przez uczniów oraz rodziców/prawnych opiekunów,
2.	mgr Iwona Piankowska wicedyrektor szkoły	- sprawy pracowników pedagogicznych, - sprawy dydaktyczne, wychowawcze i opiekuńcze zgłaszane przez uczniów oraz rodziców/prawnych opiekunów,
3.	mgr Anna Grzelka wicedyrektor szkoły	- sprawy pracowników pedagogicznych, - sprawy dydaktyczne, wychowawcze i opiekuńcze zgłaszane przez uczniów oraz rodziców/prawnych opiekunów,
4.	mgr Justyna Sztachańska pedagog	- sprawy wychowawcze i opiekuńcze zgłaszane przez uczniów oraz rodziców/prawnych opiekunów,

**Rejestr skarg i wniosków**

<b>L.p.</b>	<b>Data wpływu</b>	<b>Data zarejestrowania</b>	<b>Adres osoby lub instytucji wnoszącej</b>	<b>Skarga/ wniosek dotyczy:</b>	<b>Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku</b>	<b>Data rozpatrzenia</b>	<b>Krótką informacją o sposobie załatwienia sprawy</b>