

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA
ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
w Szkole Podstawowej Nr 45 im. Świętego Jana Pawła II w Białymstoku**

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071);
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46)

Rozdział I

Postanowienia ogólne

1. W Szkole Podstawowej Nr 45 im. Świętego Jana Pawła II w Białymstoku skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - a) dyrektora szkoły – w poniedziałki i środy w godzinach 13:30-14:30;
 - b) wicedyrektorów szkoły – codziennie w godzinach pracy;
 - c) wychowawców klas – w terminach zgodnych z harmonogramem wywiadówek;
 - d) pedagoga/psychologa szkoły – w wyznaczonych godzinach.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie;
 - b) pocztą elektroniczną;
 - c) fax-em;
 - d) ustnie do protokołu.
3. Skargi i wnioski nienależące do kompetencji naszej placówki przekazywane są do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
5. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków w sekretariacie szkoły rejestruje je poprzez wpisanie ich do pism przychodzących i przekazuje dyrektorowi szkoły oraz zainteresowanemu.

Rozdział II

Kwalifikacja skarg i wniosków

1. Kwalifikacji spraw dokonują: dyrektor szkoły oraz wicedyrektorzy.
2. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji naszej placówki należy zarejestrować, następnie przesłać do wnoszącego ze wskazaniem właściwego organu.
3. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Jest kierowana do dyrektora szkoły, który może wykorzystać informacje zawarte w skardze/wniosku, w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
4. Skargi/wnioski nieopatrzone tytułem skarga/wniosek klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - a) oryginał skargi/wniosku;
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi);
 - d) odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - e) pismo do dyrektora szkoły z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa;
 - f) pismo do organu prowadzącego – jeśli wymaga tego sprawa.
2. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - b) wyczerpującą informację sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
 - c) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;
 - d) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
3. Przed wysłaniem odpowiedzi do osoby wnoszącej, dyrektor szkoły parafuje ją.
4. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, dyrektor szkoły, wicedyrektorzy, pedagog składają osobiście u osoby rejestrującej skargi/wnioski, nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem.

5. Skargi i odpowiedzi na nie są gromadzone w odpowiedniej tecze.
6. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w punkcie 5.
7. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je (dyrektor, wicedyrektorzy, pedagog).
8. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
9. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły Podstawowej Nr 45 im. Świętego Jana Pawła II w Białymstoku.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Do jednego miesiąca, gdy:
 - wszczyna się postępowanie wyjaśniające
2. Do dwóch miesięcy, gdy:
 - skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana
3. Do siedmiu dni należy:
 - a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
 - b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie;
 - c) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
 - d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.