Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 1 im. Kardynała Bolesława Kominka w Kątach Wrocławskich

1. W Szkole Podstawowej nr 1 im. Kardynała Bolesława Kominka w Kątach Wrocławskich skargi i wnioski przyjmowane są przez :
   a) dyrektorów szkoły (w miarę możliwości na bieżąco lub po uprzednim umówieniu się poprzez sekretarza szkoły na konkretny termin);
   b) sekretarza szkoły - codziennie w godzinach pracy (wyłącznie skargi na piśmie);
   c) wychowawców klas;
   d) pedagoga szkolnego w godzinach pracy.

2. Wniesienie skargi nie powoduje jakiegokolwiek uszczerbku lub zarzutu w stosunku do osoby składającej skargę.

3. Wszelkie spory zaistniałe na terenie szkoły powinny być rozwiązywane w atmosferze zrozumienia i wzajemnego poszanowania stron.

4. Spory wewnątrzklasowe rozstrzyga cała klasa z wychowawcą. W razie konieczności w rozstrzyganiu sporu mogą brać również udział: pedagog, dyrektor, wicedyrektor, rodzice (opiekunowie prawni) i inne osoby wspierające pracę wychowawczą szkoły (np. pracownicy poradni psychologiczno-pedagogicznej).

5. Skargi anonimowe (nie zawierające imienia i nazwiska/nazwy oraz adresu wnoszącego) pozostawia się bez rozpoznania.

6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone :
   a) pisemnie;
   b) pocztą elektroniczną;
   c) faxem;
   d) ustnie, ale tylko osobiście.

7. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji naszej placówki zwracane są, po uprzednim zarejestrowaniu, wnoszącemu ze wskazaniem właściwego adresata.

8. Pisemne skargi i wnioski zawierają:
   a) datę wniesienia skargi;
   b) imię, nazwisko i adres składającego;
   c) przedmiot skargi lub wniosku;
   d) podpis składającego skargę;
   e) imię i nazwisko przyjmującego skargę.

9. Sekretarz szkoły rejestruje wniesioną skargę poprzez wpisanie jej do rejestru i przekazuje dyrektorowi.

10. Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolucie skargi/ wniosku numeru obowiązującego w rejestrze składającego się z :
   a) kolejnego numeru z rejestru (nr porządkowy/rok);
   b) oznaczenie organu, od którego pochodzi (U- uczeń, R- rodzic, N-nauczyciel , I inny pracownik szkoły);
   c) inicjałów osoby rozpatrującej skargę.

11. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza składającemu ich złożenie (na życzenie składającego).

12. W przypadku wniesienia skargi ustnej dokonuje się wyjaśnienia okoliczności i zbadania przedmiotu skargi na bieżąco:

a) jeżeli podczas rozmowy nastąpi satysfakcjonujące dla wnoszącego skargę rozwiązanie problemu, sprawę uznaje się za zamkniętą;

b) jeżeli po rozmowie wyjaśniającej strony nie osiągną porozumienia, wnioskodawca składa skargę w formie pisemnej. Dalszy tryb rozstrzygania sporu odbywa się zgodnie z procedurą wpływu wniosku drogą pisemną.

13. W przypadku wniesienia skargi ustnej, osoba przyjmująca zgłoszenie sporządza protokół, który powinien zawierać w szczególności:

a) datę przyjęcia skargi,

b) dane (imię, nazwisko/nazwę instytucji) i adres zgłaszającego,

c) zwięzły opis sprawy (zawierający konkretne, jasno sprecyzowane zarzuty),

d) sposób rozstrzygnięcia problemu;

e) podpis osoby wnoszącej skargę,

f) podpis osoby przyjmującej skargę.

14. W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie przyjmujący informuje skarżącego o sposobie ich złożenia zgodnie z procedurą.

15. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników szkoły, naruszenie godności osobistej dziecka lub interesów skarżącego.

16. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów szkoły.

17. Po wpłynięciu skargi niezwłocznie podejmuje się niezbędne kroki w celu przeanalizowania, wyjaśnienia i zbadania zarzutów (analizuje dokumentację, wysłuchuje wszystkie zainteresowane osoby/strony, gromadzi materiały dotyczące kwestii spornych), a następnie podejmuje decyzję w sprawie.

18. Skargi/wnioski o dużej wadze rozpatruje dyrektor szkoły.

19. Jeżeli po zbadaniu i przeanalizowaniu sprawy dyrektor stwierdzi zaistniałe uchybienia i nieprawidłowości, wydaje polecenie i podejmuje stosowne decyzje.

20. Jeżeli po zbadaniu i przeanalizowaniu sprawy dyrektor nie stwierdzi żadnych uchybień i nieprawidłowości, oddala skargę jako bezpodstawną.

21. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą :

a) oryginał skargi/wniosku;

b) protokół;

c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi);

d) odpowiedź do wnoszącego informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowym potwierdzeniem jej wysłania;

e) pismo do organu prowadzącego (innych organów), jeśli wymaga tego sprawa.

22. Odpowiedź na skargę /wniosek winna zawierać:

a) oznaczenie organu, od którego pochodzi;

b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
c) informacja o możliwości odwołania się;
d) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

23. Pełną dokumentację sprawy przechowuje się w szkole zgodnie z KPA.

24. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt 21.

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

26. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor szkoły .

27. Odwołania od decyzji rozstrzygających spory rozpatruje dyrektor szkoły.

28. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi do miesiąca od daty wpływu.

29. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków:
a) do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana;
b) do 14 dni należy:
   a. zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeśli 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.

30. Jeżeli z treści skargi nie można ustalić jej przedmiotu, niezwłocznie wzywa się wnoszącego do złożenia dodatkowych wyjaśnień i uzupełnienia wniosku.

31. Wnioskodawca powinien złożyć dodatkowe wyjaśnienia i uzupełnienie w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania. Jeżeli nie uczyni tego w wyznaczonym terminie, jego skarga pozostanie bez rozpoznania (wezwanie do uzupełnienia skargi powinno zawierać pouczenie w tej sprawie).

Wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia przez radę pedagogiczną 13.12.2011 r. Lidia Reps