PROCEDURA PRZYJMOWANIA i ROZPARTYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W SZKOLE PODSTAWOWEJ IM. MARII KOTLARZ W TYCHNOWACH

**1. CEL PROCEDURY**

Celem procedury jest zapewnienie ujednoliconych zasad postępowania przy trybie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków pracowników szkoły oraz klientów zewnętrznych w Szkole Podstawowej im. Marii Kotlarz w Tychnowach.

**2. ZAKRES STOSOWANIA**

**2.1. Zakres podmiotowy**

Procedura obejmuje wszystkich pracowników szkoły oraz klientów zewnętrznych Szkoły Podstawowej im. M. Kotlarz w Tychnowach.

**2.2. Zakres przedmiotowy**

Niniejsza obejmuje działania w zakresie:

1. przyjmowania skarg i wniosków,
2. rozpatrywania skarg i wniosków,
3. udzielania odpowiedzi,
4. podejmowania czynności naprawczych,
5. statystyki

**3. TERMINOLOGIA**

**SP Tychnowy** – Szkoła Podstawowa im. Marii Kotlarz w Tychnowach

**Dyrektor Szkoły**  – Dyrektor Szkoły Podstawowej im. Marii Kotlarz w Tychnowach

**Pracownik szkoły** – pracownik Szkoły Podstawowej im. Marii Kotlarz w Tychnowach

**Organ sprawujący nadzór pedagogiczny** – Pomorski Kurator Oświaty w Gdańsku

**Organ prowadzący szkołę** - Wójt Gminy Kwidzyn

**Rodzic/prawny opiekun** ucznia uczęszczającego do Szkoły Podstawowej im. M. Kotlarz w Tychnowach

**Dokument** – informacja i jej nośnik.

**Formularz** – wzór druku

**Procedura** – dokument opisujący tok i sposób postępowania ze wskazaniami odpowiedzialności stosowany dla zapewnienia skutecznego realizowania ustalonych celów.

**Klient zewnętrzny** – rodzice/prawni opiekunowie uczniów.

**Skarga** – (~ na złą obsługę) zażalenie (na kogoś, na coś), obwinienie (kogoś, czegoś), zarzucenie (komuś czegoś).

**Wniosek** – (~ o pomoc) podanie, prośba, petycja, żądanie.

**4.****ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

**4.1. Dyrektor Szkoły odpowiada za:**

1. przyjmowanie skarg i wniosków,
2. udzielanie odpowiedzi na skargi i wnioski,
3. przekazanie skarg i wniosków do organu nadzorującego lub prowadzącego szkołę.

**4.2. Sekretarka szkoły odpowiada za:**

1. przyjmowanie skarg  i wniosków,
2. statystykę – zestawienia przyjęć skarg i wniosków.

**5. OPIS POSTĘPOWANIA**

**5.1. Zasady ogólne**

1. Skargi i wnioski wpływające do Szkoły  przyjmuje:
2. Dyrektor Szkoły,
3. Sekretarka Szkoły.
4. Skargi i wnioski wpływające do Szkoły w sprawach dotyczących Szkoły  rozpatruje  Dyrektor Szkoły,
5. Skargi i wnioski wpływające do Szkoły w sprawach dotyczących Dyrektora Szkoły rozpatruje:
6. organ sprawujący nadzór pedagogiczny,
7. lub organ prowadzący szkołę
8. Skargi lub wnioski mogą być wnoszone:
9. pisemnie,
10. za pomocą telefaksu,
11. za pomocą poczty elektronicznej,
12. ustnie do protokołu,
13. telefonicznie.

**5.2. Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Przyjmujący skargę lub wniosek, potwierdza złożenie skargi lub wniosku (stempel szkolny – wpłynęło dnia, podpis przyjmującego ), jeżeli zażąda tego wnoszący (na kopii pisma):
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpatrzenia.
3. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw podlegających rozpatrzeniu przez organ sprawujący nadzór pedagogiczny lub organ prowadzący, Dyrektor Szkoły przekazuje niezwłocznie skargę lub wniosek właściwemu organowi, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamiając o tym fakcie wnoszącego skargę lub wniosek.
4. Skargi lub wnioski wysłane za pomocą poczty elektronicznej na adres sekretariat@sptychnowy.pl  muszą zawierać:
5. imię i  nazwisko (nazwę)
6. oraz adres wnoszącego (e-mail).
7. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza  protokół, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie.
8. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku telefonicznie, przyjmujący zgłoszenie musi:
9. sporządzić notatkę z rozmowy telefonicznej,
10. poinformować wnoszącego o konieczności wniesienia skargi lub wniosku w formie pisemnej w terminie 7 dni, pod rygorem pozostawienia sprawy bez rozpatrzenia.
11. W protokole i notatce zamieszcza się:
* datę przyjęcia skargi lub wniosku,
* imię i nazwisko wnoszącego,
* zwięzły opis treści sprawy,
1. Sekretarka szkoły po otrzymaniu skargi bądź wniosku ma obowiązek odnotować ten fakt w rejestrze skarg i wniosków

**5.3. Rozpatrywanie skarg i wniosków przez Dyrektora Szkoły. Udzielanie odpowiedzi**

1. Odpowiedzi na skargi lub wnioski udzielane są w formie pisemnej przez dyrektora szkoły w ciągu 7 dni od daty wpływu i  zawierać ustosunkowanie się do wszystkich zarzutów, zawierać wyczerpującą informację o wynikach sprawy, dokonanych rozstrzygnięciach oraz informować osobę zainteresowaną o podjętych środkach zaradczych.

**5.4. Rozpatrywanie skarg i wniosków przez Zespół powołany przez Dyrektora Szkoły**

1. Pracownik szkoły, klient zewnętrzny może złożyć odwołanie od otrzymanej odpowiedzi na skargę, wniosek w formie pisemnej  w ciągu 7 dni od jej otrzymania do Dyrektora Szkoły.
2. W przypadku stwierdzenia, że odpowiedź została udzielona niezgodnie z przepisami prawa, Dyrektor szkoły powołuje komisję maksymalnie w ciągu 3 dni od daty wpływu odwołania, która przeprowadza postępowanie wyjaśniające.
3. Decyzją Dyrektora Szkoły zostaje powołany 3 osobowy zespół pracowników do rozpatrywania skarg i wniosków. Przewodniczący komisji wyznaczony jest przez Dyrektora Szkoły.
4. W skład zespołu wchodzą 3 osoby z grona pracowników szkoły.
5. Zespół rozpatruje skargę lub wniosek w ciągu 14 dni. Przewodniczący zespołu pisze projekt rozstrzygnięcia w 2 egzemplarzach i przedkłada go do akceptacji Dyrektorowi Szkoły.
6. Dyrektor Szkoły po zapoznaniu się z projektem akceptuje go lub zwraca do ponownego rozpatrzenia w ciągu maksymalnie 3 dni. Po korekcie projektu Dyrektor Szkoły akceptuje go i przesyła 1 egzemplarz (oryginał) do osoby zainteresowanej a 1 egzemplarz (kopia) pozostaje w aktach sprawy.
7. W pracach zespołu mogą brać udział dodatkowo: rodzice, przedstawiciele związków zawodowych, funkcjonariusz Powiatowej Komendy Policji. Na posiedzenia w/w osoby zapraszane są w zależności od potrzeb wynikających z omawianej tematyki.
8. Ustalona odpowiedź na odwołanie przez zespół jest ostateczna.

**5.5.****Podejmowanie czynności wyjaśniających, naprawczych**

1. Dyrektor Szkoły a w przypadku odwołania od odpowiedzi powołany Zespół przez Dyrektora Szkoły, jest zobowiązany do podjęcia czynności wyjaśniających i proponuje (w ramach swoich kompetencji) czynności naprawcze do złożonych w ramach skarg i wniosków.

**6. INFORMACJE DODATKOWE**

1. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarka szkoły.
2. Skargę lub wniosek ewidencjonuje się w rejestrze, o ile zawierają imię i  nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego.

**7. ZAŁĄCZNIKI**

1. załącznik nr 1 - Rejestr skarg i wniosków
2. załącznik nr 2 – Protokół przyjęcia skargi/wniosku

 *Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 12/15*

*Dyrektora Szkoły Podstawowej im. M. Kotlarz w Tychnowach*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Data wpływu skargi/ wniosku** | **Przedmiot skargi/ wniosku** | **Komórka prowadząca sprawę** | **Sposób załatwienia** | **Uwagi** |
|  |  |  |  |  |    |
|  |  |  |  |  |   |
|  |  |  |  |  |   |
|  |  |  |  |  |   |
|  |  |  |  |  |   |

*Załącznik nr2 do Zarządzenia nr 12/15*

*Dyrektora Szkoły Podstawowej im. M. Kotlarz w Tychnowach*

PROTOKÓŁ

Przyjęcia skargi/wniosku\* wniesionej/ego ustnie

w dniu ..............................

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

*(imię i nazwisko osoby przyjmującej, nazwa komórki organizacyjnej)*

Osoba wnosząca skargę/wniosek\*:

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

 zamieszkały/a w .................................................. ul. .................................. nr ...........

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek\* (zwięzły opis treści sprawy):

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.................................................................................................................................................................

2.................................................................................................................................................................

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

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

(*podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek\*) (podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek\*)*

*\*niepotrzebne skreślić*