**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG**

**W PUBLICZNYM ZESPOLE SZKOLNO – PRZEDSZKOLNYM**

**IM. BRYGADY PARTYZANCKIEJ „GRUNWALD” W OLSZANCE**

**Rozdział I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

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

1. dyrektora szkoły - w każdą środę od godziny 1400 do 1700
2. wicedyrektorów szkoły – w każdy czwartek od godziny 1200 do 1400
3. sekretarza szkoły - codziennie w godzinach pracy sekretariatu,
4. nauczycieli – na zebraniach klasowych.
5. Skargi mogą być wnoszone:
6. pisemnie na adres: PZSP w Olszance, 49-332 Olszanka 94,
7. telefonicznie: 77 412 97 17 lub 512 361 198
8. pocztą elektroniczną: zs\_olszanka@wodip.opol.pl
9. ustnie.
10. Skargi mogą być składane indywidualnie lub zbiorowo. Wzór protokołu przyjecia skargi ustnej stanowi załącznik Nr 2 do Zarządzenia Nr 16/2022 Dyrektora PZSP w Olszance.
11. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
12. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – załacznik Nr 3 do Zarządzenia Nr 16/2022 Dyrektora PZSP w Olszance.
13. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. W rejestrze zawarte są następujące dane:
14. liczba porządkowa,
15. data złożenia skargi/wniosku,
16. informacja dotycząca tematyki skargi/wniosku,
17. informacja o sposobie załatwienia sprawy,
18. termin załatwienia skargi/wniosku,
19. nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
20. uwagi.
21. Skargi składane do dyrekcji szkoły czy w sekretariacie dotyczące procesu dydaktyczno – wychowawczego są ewidencjonowane także w dokumentacji wychowawcy klasy . Skargi zbiorowe muszą być przegłosowane i podpisane przynajmniej przez połowę rodziców uczniów zapisanych w danej klasie.
22. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
23. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
24. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne orazorganizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
25. Uczniom przysługuje również prawo do składania skarg w „Skrzynce skarg i wniosków do

dyrektora szkoły”.

**Rozdział II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

**§ 2**. 1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.

1. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest

do rejestru skarg i wniosków.

1. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zwrócić wnoszącemu

sprawę, wskazując właściwy organ.

1. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy,

w tym szkołę, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym

organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, kopię zostawić w dokumentacji

szkoły.

1. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
2. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach

pełnionego nadzoru pedagogicznego.

**Rozdział III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 3.** 1. Dyrektor każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi/wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.

1. 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 należy 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:
7. ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
8. ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
9. przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.,
10. w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie należy

przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz

z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia,

1. analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów,
2. opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek,
3. sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy

szkoły, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

**§ 4.** 1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

* 1. oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej,
	2. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikachpostępowania wyjaśniającego – załącznik Nr 4 do Zarządzenia Nr 16/2022 Dyrektora PZSP w Olszance,
	3. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
	4. odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięciasprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
	5. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
1. 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.
2. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

**Rozdział IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**§ 5.** 1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

1. Skargę/wniosek rozpatruje się:
2. do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
3. do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
4. do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
5. Do siedmiu dni należy**:**
6. zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu sprawę ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli

skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,

1. przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości,
2. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów, w tym szkoły,
3. przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku

z podaniem powodów tego przesunięcia,

1. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
2. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

mgr Bożena Lorent

Dyrektor PZSP

w Olszance