**Zarządzenie Nr 5/2021**

**Dyrektora Szkoły Podstawowej im. Bohaterów Armii Krajowej w Prusach**

**z dnia 08.03.2021r.**

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania
i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji
w Szkole Podstawowej im. Bohaterów Armii Krajowej w Prusach**

Na podstawieDziału VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami)
i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

**&1**

1. Wprowadzam „Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w **Szkole Podstawowej im. Bohaterów Armii Krajowej w Prusach**

załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

**&2**

2. Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem
i stosowania jego postanowień.

 **&3**

3. Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor **Szkoły Podstawowej im. Bohaterów Armii Krajowej w Prusach**

**&4**

4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

  Dyrektor Szkoły:

**Załącznik nr 1 do zarządzenia z dnia 08.03.2021 r.**

**Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Szkole Podstawowej im. Bohaterów Armii Krajowej w Prusach**

**Podstawa prawna**

1*. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071 ze zm.).*

*2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz.46),*

**§1**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

**Postanowienia ogólne**

1. Skarga - przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Wniosek - przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

**Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:**

1. Kierownictwie Szkoły Podstawowej - należy przez to rozumieć dyrektora lub wicedyrektora;
2. Kodeksie postępowania administracyjnego - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego t.j. Dz. U. z 2020r. poz. 256, 695, 1298 .
3. Osobie rozpatrującej skargę/wniosek - należy przez to rozumieć dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika;
4. Pracowniku administracyjnym - należy przez to rozumieć pracownika samorządowego zatrudnionego w Szkole Podstawowej im. Bohaterów Armii Krajowej w Prusach.
5. Dyrektorze- należy przez to rozumieć dyrektora Szkoły Podstawowej im. Bohaterów Armii Krajowej w Prusach.
6. Szkole - należy przez to rozumieć Szkołę Podstawową im. Bohaterów Armii Krajowej w Prusach.

**§2**

**Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje:
* Dyrektor lub zastępująca go osoba we wtorek w godzinach 11.00 -14.00
* Wicedyrektor lub zastępująca go osoba w środę w godz. 13.00 -14.00
1. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie osoby wskazane w ust. 2 sporządzają protokół.
2. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.
4. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje sekretariat Szkoły.
5. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
6. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
7. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

**§3**

**Rejestrowanie skarg i wniosków**

1. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w sekretariacie Szkoły.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do sekretariatu, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

**§4**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.
3. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
5. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
6. O każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 Szkoła jest zobowiązana powiadomić strony o przyczynach zwłoki i ustalić nowy termin załatwienia sprawy.
7. Na niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia.
8. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek, a w razie konieczności podpisem radcy prawnego.
11. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Dyrektor zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
13. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
14. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
15. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę lub wniosek.
16. W przypadku gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko. O takim sposobie załatwienia sprawy organ załatwiający skargę zawiadamia organ wyższego stopnia.

**§5**

**Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków**

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie Szkoły.
2. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Sekretariat odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

**§6**

**Postanowienia końcowe**

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

 a. dyrektora – w każdy poniedziałek w godzinach od 12.00 do 14.00

 b. wicedyrektora – w każdy wtorek w godzinach od 13.00 do 14.00

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub także za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
3. Wzór protokołu odnośnie skargi, o której mowa w pkt.3 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. W szkole prowadzi się rejestr skarg i wniosków.
5. 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.
6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
7. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

 a. liczba porządkowa,

 b. data wpływu skargi/wniosku,

 c. data rejestrowania skargi/wniosku,

 d. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,

 e. informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,

 f. termin załatwienia skargi/wniosku,

 g. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,

 h. data załatwienia,

 i. krotka informacja o sposobie załatwiania sprawy

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

Dyrektor Szkoły

 Katarzyna Olędzka

**Załącznik nr 2 do zarządzenia z dnia 08.03.2021 r.**

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

Dnia……………………. Pan/Pani…………………………………………………………

zam. ……………………………………………………………………………......………

tel. ………………………………………………………………………….......………….

złożył(a) skargę dotyczącą …………………………………………………………………................................................

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

Prusy, dnia …………………………….

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

 *(podpis osoby wnoszącej skargę)*

**………………………………………………**

 *(podpis pracownika przyjmującego skargę)*

**Załącznik nr 3 do zarządzenia z dnia 08.03.2021 r.**

|  |
| --- |
| **REJESTR SKARG I WNIOSKÓW** |
| **Lp.** | **Data złożenia** **skargi/ wniosku** | **Krótka treść****( czego dotyczy)** | **Sposób załatwienia** | **Termin załatwienia** | **Osoba odpowiedzialna za załatwienie** | **Uwagi** |
| 1. |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |  |
| (...) |  |  |  |  |  |  |

**Załącznik nr 4 do zarządzenia z dnia 08.03.2021 r.**

**NOTATKA SŁUŻBOWA NR** ……../20….. /20……

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

…………………………………………………………………………………………………

 *(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)*

w sprawie skargi nr……………………………… z dnia ………………………………………………

złożonej przez ……………………………………………………………………………………

 *(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)*

dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1. …………………………………………………………………………………………………

2. …………………………………………………………………………………………………

3. …………………………………………………………………………………………………

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. …………………………………………………………………………………………………

2. …………………………………………………………………………………………………

3. …………………………………………………………………………………………………

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:

…………………………………………………………………………………………………...

………………………………………………………………………………………...................

Prusy, dnia …………………………….

………………………………..

 *(podpis, stanowisko służbowe)*