

**Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w V Liceum Ogólnokształcącym z Oddziałami Dwujęzycznymi
im. Kanclerza Jana Zamoyskiego w Dąbrowie Górniczej**

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) Dyrektora szkoły – w każdy poniedziałek w godz. od 08.00 do 15.30 oraz w każdy dzień roboczy po uprzednim umówieniu się
 - b) Sekretarza szkoły w każdym dniu roboczym, w godzinach pracy sekretariatu
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - telefonicznie,
 - telefaksem,
 - pocztą elektroniczną,
 - ustnie do protokołu wg wzoru – **załącznik nr 1**.
3. Sekretarz przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku.
4. Sekretarz przyjmujący skargę/wniosek niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi szkoły.

II. Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw / skargi, wniosków/ dokonuje Dyrektor szkoły.
2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora szkoły, jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska /nazwy/ – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Informacje zawarte w skardze/wniosku można wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru.
4. Sekretarz szkoły prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje je poprzez odręczne wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku, składającego się z:
 - a) numeru z Instrukcji Kancelaryjnej dotyczącej skarg i wniosków
 - b) kolejnego numeru z rejestru,
 - c) dwóch ostatnich cyfr danego roku kalendarzowego.

Ponadto wpisuje termin ich załatwienia oraz nadzoruje terminowość załatwienia skarg i wniosków.

5. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki - **załącznik nr 2**:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi/wniosku,
 - data rejestrowania skargi/wniosku,

- adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
- treść (krótka) skargi/wniosku,
- termin załatwienia skargi/wniosku,
- imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
- datę załatwienia skargi/wniosku,
- informacja (krótka) o sposobie załatwienia skargi/wniosku,
- informację o terminie realizacji wydanych zaleceń – jeśli takie wydano.

6. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości szkoły.

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Dyrektor szkoły przy rozpatrywaniu skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w **załączniku nr 3**.

2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą:

- oryginał skargi/wniosku,
- notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – **załącznik nr 4**,
- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi itp.),
- wyczerpującą odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
- pismo z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa,

3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
- imię i nazwisko, podpis dyrektora

4. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, dyrektor przekazuje sekretarzowi do archiwizacji potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków.

5. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada dyrektor

6. Dyrektor szkoły dwa razy w roku dokonuje analizy wpływających do szkoły skarg i wniosków, a jej wyniki przekazuje radzie pedagogicznej i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy szkoły.

IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

- **do 1-go miesiąca**, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- **do 2-ch miesięcy**, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,

- **do 7 dni** należy:

- a) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie.
- e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku.

Spis załączników:

1. protokół przyjęcia skargi ustnej - załącznik nr 1
2. wzór rejestru skarg i wniosków - załącznik nr 2
3. postępowanie przy rozpatrywaniu skargi/wniosku - załącznik nr 3
4. notatka służbowa - załącznik nr 4

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO

W dniu Pan/Pani

zam.

tel.

złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
(podpis wnoszącego)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę/wniosek)

POSTĘPOWANIE PRZY ROZPATRYWANIU SKARG I WNIOSKÓW

1. Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku.
2. Analiza treści skargi/wniosku.
3. Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
4. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania
5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.
6. Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie dokumentów przewidzianych do kontroli, analizy,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np.:kwestionariusz wywiadu z nauczycielem, uczniem, itp., kwestionariusz ankiety, scenariusz spotkania z radą pedagogiczną, radą rodziców, radą szkoły, samorządem uczniowskim, arkusz diagnostyczny,
 - d) zaplanowanie terminów wszystkich przewidzianych czynności (harmonogram).
7. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie osobę wnoszącą,
8. Przeprowadzenie zaplanowanych działań i czynności oraz zebranie materiałów.
9. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
10. Wyszczególnienie ich spostrzeżeń niezwiązanych ze skargą/wnioskiem, a wynikających ze sprawowanego nadzoru pedagogicznego.
11. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn sytuacji zaistniałej w szkole.
12. Sporządzenie notatki służbowej wg wzoru – (zał. nr 4).
13. Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
14. Sformułowanie ewentualnych zaleceń.
16. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy – w aspekcie poprawy pracy szkoły.

.....
(miejsowość, data)

NOTATKA SŁUŻBOWA
z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr

złożonej przez

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

2.

3.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.

3.

4.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia (związane ze sprawą i inne)

.....
.....

Wobec powyższego należy: (podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp.);

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

.....
(podpis Dyrektora szkoły)