*Załącznik nr 2*

*do Zarządzenia Dyrektora Szkoły Podstawowej w Karpaczu*

*Nr 20/AD/2019 z dnia 30 października 2019 r.*

**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG
 I WNIOSKÓW W SZKOLE PODSTAWOWEJ IM. RATOWNIKÓW GÓRSKICH W KARPACZU**

*Podstawa prawna:*

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2018 r. poz. 2096).*
2. *Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz.46).*

**Rozdział I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

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

1. Dyrektora szkoły – w każdą środę w godzinach 1200 - 1400
2. pracowników sekretariatu – codziennie w godzinach pracy 700 - 15 ºº**.**

2. Skargi mogą być wnoszone:

1. pisemnie;
2. telefaksem
3. pocztą elektroniczną;
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażada potwierdzenia.
5. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi.
6. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:
7. liczba porządkowa
8. data wpływu skargi/wniosku
9. data rejestrowania skargi/wniosku
10. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek
11. informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek
12. termin załatwienia skargi/wniosku.
13. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
14. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
15. 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.

**Rozdział II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

**§ 2.** 1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Dyrektor.

1. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
2. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim w terminie 7 dni przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
4. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać w terminie 7 dni właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
6. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
7. 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.

**Rozdział III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 3.** 1. Dyrektor rozpatrujący skargę/wniosek przestrzega następującej kolejności działań:

1. przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
2. analiza treści skargi/wniosku;
3. określenie i wyszczególninie zarzutów;
4. w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – 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 przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz
z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
11. analiza zebranych materiałów w postepowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
12. opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek;
13. sformułowanie wniosków do dlaszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

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

* 1. oryginał skargi/wniosku;
	2. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
	3. odpowiedź do skarżąceego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
	4. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
1. Zawiadomienie o załatwienia wniosku/skargi zawiera:
	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. podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi/wniosku, a w przypadku, gdy zawiadomienie sporządzone zostało
	w formie dokumentu elektronicznego odpowiedź opatruje się bezpiecznym podpisem elektronicznym;
	4. zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/wniosku powinno zawierać oprócz zapisów, jak w puntach 1-3, uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 kpa.
2. W  przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę (chodzi oczywiście o pierwszą skargę), a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do rozpatrzenia tej skargi może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.
3. 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:
	1. do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
	2. do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
	3. do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana, po wcześniejszym powiadomieniu wnioskodawcy lub skarżącego.
2. Do siedmiu dni należy**:**
	1. przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
	2. przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
	3. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
	4. przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
	5. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
	6. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.
3. W razie niezałatwienia skargi/wniosku w terminie stronie służy zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.