**Procedury organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania
skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania
interwencji w Szkole Podstawowej nr 77 im. T. Różewicza we Wrocławiu**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg
i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Szkole Podstawowej
nr 77 im. T. Różewicza we Wrocławiu.
2. **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.
3. **Wniosek** – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. Na tablicy ogłoszeń w holu szkoły należy umieścić informację dotyczącą miejsca

i czasu przyjmowania skarg i wniosków.

1. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
2. Kierownictwie SP nr 77 im. T. Różewicza we Wrocławiu – należy przez
to rozumieć Dyrektora, Zastępców
3. Kodeks postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. Nr 98, poz. 1071 z 2000r. z późniejszymi zmianami)
4. Osoba rozpatrująca skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Dyrektora
lub wyznaczonego przez niego pracownika
5. Pracownik administracyjny – należy przez to rozumieć pracownika samorządowego zatrudnionego w Szkole Podstawowej nr 77 im. T. Różewicza
we Wrocławiu
6. Dyrektor – należy przez to rozumieć Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 77
im. T. Różewicza we Wrocławiu

**§ 2**

**Przyjmowanie wniosków/skarg**

1. Wnioski/skargi mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu
z uwzględnieniem drogi służbowej obowiązującej w naszej szkole.
2. Pojęcie „droga służbowa” oznacza, że należy zachować niżej wymienioną kolejność osób, do których składa się wniosek/skargę:
3. Nauczyciel uczący.
4. Wychowawca klasy.
5. Pedagog/psycholog.
6. Wicedyrektor.
7. Dyrektor.
8. Dyrektor lub Wicedyrektor Szkoły wnioski/skargi wnoszone ustnie przyjmują
w godzinach swojego urzędowania.
9. Z przyjęcia wniosku/skargi wniesionego ustnie sporządza się krótki protokół.
10. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
11. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia wniosku/skargi, 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.
12. Wnioski/skargi wnoszone pisemnie przyjmuje sekretariat Szkoły Podstawowej
nr 77 im. T. Różewicza we Wrocławiu.
13. Przyjmujący wnioski/skargi zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
14. O tym, czy pismo jest wnioskiem lub skargą, decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
15. Jeżeli z treści wniosku/skargi 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 wniosków/skarg**

1. Rejestr wniosków/skarg wnoszonych w Szkole Podstawowej nr 77 im. T. Różewicza we Wrocławiu prowadzony jest w sekretariacie szkoły.
2. Osoby przyjmujące wnioski/skargi wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są
po przyjęciu wniosku/skargi przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do sekretariatu, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

**§ 4**

**Rozpatrywanie wniosków/skarg**

1. Po zapoznaniu się z treścią wniosku/skargi Dyrektor Szkoły Podstawowej nr 77 im. T. Różewicza we Wrocławiu wyznacza pracownika odpowiedzialnego
za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skarga na nauczyciela lub innego pracownika szkoły, która jest niepodpisana i nie zawiera danych oraz adresu osoby wnoszącej, nie będzie rozpatrywana. Jeżeli jednak zarzuty są poważne lub nie zdarzają się po raz pierwszy, zostanie przeprowadzone postępowanie wyjaśniające.
3. W sytuacji, gdy dyrektor szkoły uzna zarzuty dotyczące uchybienia godności zawodu nauczyciela lub zaniedbania obowiązków, zostaje wszczęte postępowanie dyscyplinarne wobec nauczyciela.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia
osobie, której skarga dotyczy, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
5. Rozpatrzenie wniosku/skargi polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji
oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi
lub wniosku.
6. Wniosek/skarga, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
7. Wniosek/skarga wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
8. O każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminach, o których mowa
w pkt. 6 i 7, Szkoła Podstawowa nr 77 im. T. Różewicza we Wrocławiu zobowiązana jest powiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
9. Na niezałatwienie wniosku/skargi w terminie określonym w pkt. 6, 7, 8 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Departamentu Edukacji Urzędu Miejskiego we Wrocławiu lub Kuratorium Oświaty we Wrocławiu.
10. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia wniosku/skargi wraz z pełną dokumentacją pracownik przeprowadzający postępowanie wyjaśniające przedstawia do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie Dyrektorowi Szkoły Podstawowej nr 77 im. T. Różewicza we Wrocławiu.
11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku/skargi 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.
12. Zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku/skargi 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.
13. Dyrektor Szkoły Podstawowej nr 77 im. T. Różewicza we Wrocławiu zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku/skargi.
14. Wniesione wniosku/skargi powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
15. Załatwienie wniosku/skargi 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.
16. O sposobie załatwienia wniosku/skargi należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę lub wniosek.
17. 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 wniosków/skarg**

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia wniosku/skargi wraz z dokumentacją
 postępowania przechowywane są w sekretariacie Szkoły Podstawowej nr 77

 im. T. Różewicza we Wrocławiu.

1. Sekretariat nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
2. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi
lub wniosku Sekretariat odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

 **§ 6**

**Przyjmowanie i rozpatrywanie interwencji**

1. Interwencje można składać w formie ustnej bądź pisemnej.
2. W imieniu Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 77 im. T. Różewicza we Wrocławiu interwencje przyjmuje wyznaczony pracownik.

**§ 7**

**Postanowienia końcowe**

1. Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity – Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr. 5, poz. 46).

Zał. 1

do Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 77 im. T. Różewicza we Wrocławiu

**P R O T O K Ó Ł**

**przyjęcia skargi/wniosku\* wniesionego ustnie**

Pan(i)…………………………………………………………………………………………….

zamieszkały(a) w …………………………………………………………………………......... przy ul. …………………………………………………………………………….. nr ……….

w dniu …………………………………………….…. 20 …….r. w Szkole Podstawowej nr 77
im. T. Różewicza we Wrocławiu wnosi **ustnie** do protokołu następującą skargę/wniosek\*

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1. ………………………………………………………………

2. ………………………………………………………………

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków

1. ………………………………………………………………

2. …………………………………………………………

…………………………………… ……………………………… *Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku\* Wnoszący*

*\* niepotrzebne skreślić*