

## **Zasady przyjmowania, ewidencjonowania oraz załatwiania skarg i wniosków**

### **I. Przyjmowanie skarg i wniosków.**

1. Skargi i wnioski przyjmuje Dyrektor Szkoły Podstawowej nr 22 im. Marii Skłodowskiej - Curie w Dąbrowie Górniczej.
2. Skargi i wnioski można składać w sekretariacie szkoły w każdy dzień roboczy w godzinach od 8.00 do 15.00 oraz przynajmniej raz w tygodniu w ustalonym dniu po godzinach pracy.
3. Skargi i wnioski mogą być przyjmowane w formie: pisemnej lub za pomocą telefaksu i poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu (Zał. nr 1).
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Przed podpisaniem protokołu należy odczytać go wnoszącemu skargę lub wniosek. Skreślenia i poprawki powinny być odnotowane w protokole przed jego podpisaniem. Również odmowę podpisania wniosku lub skargi należy odnotować w protokole. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec sobie nieujawnianie swojego nazwiska i adresu.
5. Informacja o godzinach przyjęć w sprawie skarg i wniosków oraz adres poczty elektronicznej powinny się znajdować w widocznym miejscu w sekretariacie Szkoły Podstawowej nr 22 im. Marii Skłodowskiej – Curie.
6. Przyjmujący skargę lub wniosek zobowiązany jest potwierdzić to na piśmie i poinformować składającego o obowiązującym terminie rozpatrzenia skargi lub wniosku.

### **II. Rejestrowanie skarg i wniosków.**

1. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez sekretariat Szkoły Podstawowej nr 22 im. Marii Skłodowskiej – Curie (Zał. nr 2). Ewidencjonowane są wszystkie sprawy noszące znamiona skarg i wniosków.
2. Przyjmujący skargę lub wniosek ma obowiązek zarejestrować skargę lub wniosek w rejestrze i po nadaniu numeru przekazać ją Dyrektorowi Szkoły Podstawowej nr 22 im. Marii Skłodowskiej - Curie.
3. Osobny rejestr jest prowadzony dla krytycznych notatek prasowych i innych informacji medialnych noszących znamiona skargi lub wniosku.
4. Skarga, w której połączono różne sprawy, powinna być rozpatrzona zgodnie z jej treścią i wymaga nadania im osobnego biegu. Skarżącego należy powiadomić o osobnym rozpatrywaniu różnych zarzutów skargi.

5. W rejestrze nie odnotowuje się:
  - a) skarg i wniosków, których adresatami były inne instytucje, a których kopie przekazano do Szkoły Podstawowej nr 22 im. Marii Skłodowskiej - Curie,
  - b) nie zawierających imienia i nazwiska – podlegają rozpatrzeniu tylko wówczas, gdy uzasadnia to interes społeczny,
  - c) skarg na decyzję ostateczną, które w zależności od ich treści uważa się za żądanie wznowienia postępowania, żądanie stwierdzenia nieważności decyzji, jej uchylecia lub zmiany.
6. W sprawie w której toczy się postępowanie skarga złożona przez stronę podlega rozpatrzeniu w toku tego postępowania.

### **III. Rozpatrywanie skarg i wniosków.**

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia, nazwiska i adresu (nazwy firmy) pozostawione są bez rozpatrzenia.
2. Zgłoszone skargi i wnioski, traktowane są jako pilne i załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty zarejestrowania. W razie niezakończonych skarg lub wniosku w ustawowym terminie należy zawiadomić stronę podając przyczynę zwłoki i określić nowy termin załatwienia sprawy.
3. Za terminowe wysłanie odpowiedzi odpowiada osoba zatrudniona w sekretariacie. Kopie odpowiedzi po dokonaniu odpowiednich adnotacji przechowywane są w sekretariacie Szkoły Podstawowej nr 22 im. Marii Skłodowskiej - Curie. Dokumentacja załatwionych skarg i wniosków przechowywana jest w jednostkach, które prowadziły postępowanie wyjaśniające w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków.
4. Skarga na osobę nie może być przekazana tej osobie ani podległej jej służbowo.
5. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skargi lub wniosku zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
  - a) przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy.
  - b) terminowego udzielenia w pełni wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty skargi wraz z pełnym uzasadnieniem,
  - c) negatywna odpowiedź powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

### **IV. Nadzór i kontrola.**

1. Nadzór i kontrolę nad załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły Podstawowej nr 22 im. Marii Skłodowskiej - Curie poprzez sprawdzenie:
  - a) terminowości i prawidłowości odpowiedzi na skargi i wnioski,
  - b) kontrolowanie wyjaśnień dotyczących informacji medialnych, noszących znamiona skarg i wniosków.

**Szkoła Podstawowa nr 22  
im. Marii Skłodowskiej – Curie  
w Dąbrowie Górniczej**

**PROTOKÓŁ**

przyjęcia wniosku / skargi nr .....

wniesionego ustnie w dniu .....

1. Imię i nazwisko składającego wniosek / skargę: .....

.....

2. Adres: .....

.....

3. Wniosek / skarga dotyczy: .....

.....

.....

.....

.....

4. Do wniosku / skargi dołączono następujące dokumenty: .....

.....

.....

.....

.....

.....  
*podpis przyjmującego wniosek / skargę*

.....  
*podpis wnoszącego wniosek / skargę*

Wniosek / skargę skierowano do sekretariatu Szkoły Podstawowej nr 22 im. Marii Skłodowskiej – Curie w Dąbrowie Górniczej w celu udzielenia wyjaśnień w terminie do dnia .....

.....

.....  
*pieczętka i podpis dyrektora*