

# **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg w Szkole Podstawowej nr 7 w Poznaniu**

## *Podstawa prawna*

1. *Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku. Kodeks postępowania administracyjnego ( tekst jednolity Dz.U. z 2000r., nr 98, poz.1071 )*
  2. *Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków ( Dz.U. z 2002 r., nr 5, poz. 46 )*
- 

## **Rozdział I**

### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg**

1. Rodzice oraz uczniowie mają prawo do składania skarg i wniosków w sprawie zadań i działalności Szkoły Podstawowej nr 7 w Poznaniu.
2. Organami Szkoły przyjmującymi skargi są:
  - nauczyciele przedmiotu, świetlicy, biblioteki,
  - pedagog szkolny,
  - pedagog specjalny,
  - wychowawcy klas,
  - dyrekcja Szkoły (dyrektor, wicedyrektorzy)
3. Dyrekcja Szkoły przyjmuje skargi codziennie w godzinach pracy Szkoły, a Dyrektor Szkoły dodatkowo w czwartki w godzinach 16.00 – 18.00.
4. Jeżeli organ, który przyjął skargę nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest nie później niż w terminie 7 dni przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie o tym skarżącego.
5. Skargi mogą być składane w formie ustnej lub pisemnej, indywidualnie lub zbiorowo. Pisma kierowane do Szkoły mogą być sporządzane na piśmie utrwalonym w postaci papierowej lub elektronicznej, mailem lub ustnie.
6. Pisma utrwalone w postaci papierowej winny być opatrzone podpisem własnoręcznym. Pisma utrwalone w postaci elektronicznej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym albo podpisem osobistym.
7. Sprawy mogą być załatwiane ustnie, telefonicznie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. z 2020 r. poz. 344) lub za pomocą innych środków łączności, gdy przemawia za tym interes strony,

a przepis prawny nie stoi temu na przeszkodzie. Treść oraz istotne motywy takiego załatwienia powinny być utrwalone w aktach w formie protokołu lub podpisanej przez stronę adnotacji.

6. Skargi pisemne składane do dyrekcji Szkoły są ewidencjonowane w „Zeszycie skarg” znajdującym się w sekretariacie Szkoły.
7. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
8. Skargi zbiorowe muszą być podpisane przez przedstawicieli Rady Oddziałowej lub Rady Rodziców szkoły Podstawowej nr 7 w Poznaniu.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikacja skarg**

-

1. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora jako skarga w formie pisemnej jest wpisywana do rejestru skarg.
2. Skargi nie należące do kompetencji Szkoły po zarejestrowaniu, są przesyłane zgodnie z właściwością, a skarżący jest powiadamiany o tym fakcie.
3. Skargi dotyczące kilku spraw po zarejestrowaniu, przekazane są zgodnie z właściwością, o czym jest powiadomiony skarżący.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg**

-

1. Skargi rozpatruje osoba wskazana niniejszą procedurą.
2. Z wyjaśnienia skargi sporządza się następującą dokumentację:
  - oryginał skargi,
  - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi i wynikach postępowania wyjaśniającego,
  - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi,
  - odpowiedź do wnoszącego,
  - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

3. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
  - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem do wszystkich zarzutów,
  - faktyczne i prawne uzasadnienie,
  - imię i nazwisko osoby rozpatrującej.
4. Pełna dokumentacja sprawy jest przechowywana w sekretariacie Szkoły.

## **Rozdział IV**

### **Terminy rozpatrywania skarg**

-

1. W przypadku skargi ustnej organ przyjmujący ją jest zobowiązany do udzielenia ustnej odpowiedzi w terminie bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca, a ze spotkania sporządzana jest notatka służbowa.
2. W przypadku skargi pisemnej organ przyjmujący ją jest zobowiązany do udzielenia pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
3. Jeżeli załatwienie skargi wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień, skarżący w terminie 14 dni powinien być powiadomiony o tym fakcie.
4. Z każdego postępowania wyjaśniającego skargę pisemną musi być sporządzony protokół.
5. Skargi składane do organów wymienionych w pkt. 2 a b c są ewidencjonowane w „Teczce klasy”.
6. Uczniom przysługuje również prawo do składania skarg poprzez wychowawcę klasy lub innego pracownika pedagogicznego szkoły Podstawowej nr 7 w Poznaniu. Odpowiedzi udziela się wtedy imiennie zainteresowanemu uczniowi w terminie 14 dni.

## **Rozdział V**

### **Tryb odwoławczy**

-

W przypadku każdej skargi rodziców przysługuje odwołanie do organu wyższego, którymi są:

1. organ prowadzący szkołę czyli Miasto Poznań,
2. organ sprawujący nadzór pedagogiczny czyli Wielkopolski Kurator Oświaty.