ZESPÓŁ SZKOLNO-PRZEDSZKOLNY NR 14
54-031 Wrocław
ul. Częstochowska 42
NIP 8943003364
REGON 021305186
tel. 71 798-69-20

Załącznik nr 1 do zarządzenia nr 161/ZSP14/2018
Dyrektora Zespołu Szkolno – Przedszkolnego nr 14 we Wrocławiu

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W ZESPOLE SZKOLNO – PRZEDSZKOLNYM NR 14 WE WROCŁAWIU

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków:

1. W Zespole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
   a) dyrektora szkoły w godzinach pracy,
   b) sekretarza szkoły, w godzinach pracy,
   c) lub innych godzinach uzgodnionych z wnoszącym.
2. Skargi/wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
3. Dyrektor szkoły, sekretarz szkoły rejestruje skargę bądź wniosek w obowiązującej dokumentacji szkoły, ponadto wpisuje termin ich załatwienia, nadzoruje terminowość załatwienia skargi lub wniosku.

Kwalifikacje skarg i wniosków:

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

Rozpatrywanie skarg i wniosków:

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
   - oryginał skargi/wniosku,
   - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
   - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
   - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
   - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
   - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
   - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych e skardze/wniosku,
   - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
   - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę/wniosek.
4. Skarga, dotycząca określonej osoby, nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, przechowuje się w sekretariacie szkoły.
6. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 2. Kontrolę z wykonania zaleceń przeprowadza osoba wydająca je (dyrektor).
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły.

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków:

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/ wniosek rozpatruje się:
   - do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
   - do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
   - 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,
   - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
   - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
   - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
   - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
   - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Klauzula Informacyjna

1. Administratorem danych osobowych przekazanych do Szkolno – Przedszkolnego nr 14 we Wrocławiu, jest Dyrektor Zespołu.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu prowadzenia postępowań w sprawie skarg i wniosków, a także w celu archiwizacji zgromadzonej dokumentacji.
3. Każda osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
4. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji ww. czynności przetwarzania, wynika z ustawy Kodeks postępowania administracyjnego. Po zakończeniu spraw dane osobowe przetwarzane są na podstawie i w celach określonych ustawą o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.

Dyrektor Zespołu
Szkolno-Przedszkolnego nr 14
mgr Robert Siwy