PROCEDURA

PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

W

ZESPOLE SZKÓŁ IM. POWSTAŃCÓW 1863 R. W TULISZKOWIE

Podstawa prawna:

1. art. 33 ust. 1, pkt. 1, 2 ustawy z dnia 7 września 1991r. o systemie oświaty (Dz. U. nr 256 z 2004r. z późn. zm.)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. nr 5 poz.46 z dnia 22 stycznia 2002r.)
3. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071)
4. art. 75-77, 85 ustawy z dnia 18 marca 2016 r. o zmianie ustawy – Karta Nauczyciela
5. art. 108-113 Kodeksu Pracy

I. Przyjmowanie petentów

1. Dyrektor lub jego zastępca przyjmują skargi i wnioski w poniedziałki od godz. 14.30 do 15.30 i środy od 9.00 do 10.00. Informacja o dniach i godzinach przyjęć znajduje się na szkolnej tablicy ogłoszeń oraz na stronie internetowej szkoły. Skargi mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie. W przypadku skargi złożonej ustnie należy sporządzić protokół/notatkę zgodnie z przepisami prawa.
2. Analiza przyczyn wpływających skarg i wniosków dokonywana jest na podsumowujących pracę szkoły posiedzeniach Rady Pedagogicznej Zespołu Szkół (po pierwszym półroczu i na koniec roku szkolnego).
3. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarka szkolna, za terminowe załatwienie odpowiada dyrektor szkoły.
4. Nauczyciele wychowawcy przyjmują skargi i wnioski w godzinach pracy w ramach konsultacji dla rodziców, zgodnie z ustalonym harmonogramem.

5. Wątpliwości co decyzji podejmowanych przez nauczyciela/pracownika szkoły wobec dziecka powinny zachować drogę służbową, czyli powinny być konsultowane z nauczycielem, pedagogiem, wychowawcą a następnie z dyrektorem szkoły.
6. Skargi dotyczące łamania prawa przez nauczyciela/pracownika szkoły składane są bezpośrednio do dyrektora szkoły.
7. Skargi zbiorowe muszą być podpisane przynajmniej przez połowę rodziców lub uczniów zapisanych w danej klasie.
8. Uczniom przysługuje również prawo do składania skarg w „Skrzynce skarg i wniosków do dyrektora szkoły".
9. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
10. 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.

II. Rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkolnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Sekretariat Zespołu Szkół ewidencjonowane są wszystkie sprawy noszące znamiona skargi lub wniosku.
2. Wstępnej kwalifikacji pisma dokonuje dyrektor Zespołu Szkół/wicedyrektor lub dyżurujący w ramach konsultacji nauczyciel. Po oznaczeniu pisma literą „S" lub „W", kieruje je do sekretariatu Zespołu Szkół, celem zewidencjonowania w szkolnym rejestrze skarg i wniosków.
3. Korespondencja dotycząca skarg i wniosków winna zawierać kolejny numer w rejestrze np. ……./rok.
4. W przypadku skarg i wniosków składanych do wychowawców są one ewidencjonowane w „Teczce wychowawcy klasy".

III. Załatwianie skarg i wniosków

1. Dyrektor szkoły podejmuje działania wyjaśniające oraz określa zasadność bądź bezzasadność skargi.

2. Postępowanie dyrektora szkoły w przypadku uznania skargi za zasadną bądź bezzasadną wynika z przepisów regulujących postępowanie dyscyplinarne wobec nauczycieli/pracowników szkoły.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
4. W przypadku złożenia skargi dotyczącej oceny klasyfikacyjnej lub oceny zachowania dyrektor szkoły ustala, czy zostały naruszone przepisy prawa dotyczące trybu ustalania oceny.
    a. Jeśli ocena została ustalona z naruszeniem przepisów prawa, dyrektor powołuje komisje, która przeprowadza sprawdzian wiadomości ucznia, lub w przypadku oceny zachowania głosowanie zwykłą większością głosów zgodnie z odpowiednimi przepisami.
5. W przypadku skargi dotyczącej naruszenia praw ucznia:
    a. Dyrektor powołuje 3-osobową komisję do rozpatrzenia skargi w składzie: dyrektor/wicedyrektor, pedagog szkolny, wychowawca ucznia. Jeśli skarga dotyczy osoby wchodzącej w skład komisji, dyrektor wyznacza inną osobę.
    b. Skarga jest rozpatrzona w ciągu 14 dni od daty złożenia.
    c. Jeśli skarga wymaga przeprowadzenia dodatkowego postępowania powinna być rozpatrzona nie później niż w terminie 1 miesiąca od daty złożenia wniosku.
    d. Uczeń i jego rodzice (prawni opiekunowie) zostają poinformowani o wyniku pracy komisji.
    e. W przypadku skargi ustnej organ przyjmujący ją jest zobowiązany do udzielenia ustnej odpowiedzi w terminie 14 dni.
6. Osoby odpowiedzialne za merytoryczne załatwienie skarg zobowiązane są do przestrzegania następujących zasad:
    a. Przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy.
    b. Udzielenia w pełni wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty, skargi wraz z pełnym uzasadnieniem rozstrzygnięcia.
    c. Terminowego, starannego i wnikliwego załatwienia skarg, polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy.
7. Z wyjaśnienia skargi pisemnej sporządza się następującą dokumentację:

a. oryginał skargi,
b. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi i wynikach postępowania wyjaśniającego,
c. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi,
d. odpowiedź do wnoszącego,
e. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

8. Odpowiedź (na skargę pisemną) do wnoszącego powinna zawierać:
   a. oznaczenie organu, od którego pochodzi,
   b. informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem do wszystkich zarzutów,
   c. faktyczne i prawne uzasadnienie,
   d. imię i nazwisko osoby rozpatrującej.
9. Pełna dokumentacja sprawy jest przechowywana w sekretariacie szkoły.

IV. Tryb odwoławczy

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

a. Organ prowadzący szkołę;
b. Organ sprawujący nadzór pedagogiczny czyli Wielkopolskie Kuratorium Oświaty;
c. Wojewoda wielkopolski.

V. Nadzór i kontrola

Nadzór i kontrolę nad załatwieniem skarg i wniosków przez poszczególnych nauczycieli/pracownikami sprawuje dyrektor szkoły.

Procedura wchodzi w życie Zarządzeniem Dyrektora nr 15/2016 z dnia 22.11.2016r.