**PROCEDURA NR 3 - PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

1. W Szkole Podstawowej im. Wedlów-Tuczyńskich w Tucznie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

a) Dyrektora szkoły - w dniach i godzinach przyjęć interesantów lub za pośrednictwem dziennika Librus/poczty służbowej : tuczno@wp.pl oraz dyrektor@sptuczno.edu.pl

b) wychowawców klas w terminach zgodnych z harmonogramem wywiadówek lub za pośrednictwem dziennika Librus/poczty służbowej wychowawcy: \_\_\_\_\_\_@sptuczno.edu.pl

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie

3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji Szkoły przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.

4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.

5 . Dyrektor szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków. Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:

6. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły.

7. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:

a) oryginał skargi/wniosku,

b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,

c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),

 d) odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,

e) pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.

8. Odpowiedź na skargę/wniosek winna zawierać:

a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,

b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,

c) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,

d) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

9. Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek osoba rozpatrująca sprawę, po uprzednim parafowaniu jej, przekazuje do podpisu Dyrektorowi.

10. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 14 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się Dyrektorowi, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/wnioski, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora szkoły.

11. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.

12. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.

13. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem ust. 14, do miesiąca od dnia wpływu.

14. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków.

a) do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,

b) do 7 dni należy:

- zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,

- przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,

- 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.