***Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Dyrektora Nr 8.2015
z dnia 04 maja 2015r.***

**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW W ZESPOLE SZKOLNO-GIMNAZJALNYM
W CZARNOCINIE**

**Rozdział I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

**1.**W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

**a)**dyrektora,

**b)**wicedyrektora.

**2.**Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski we wtorki od godz. 8.00 do 9.30 oraz 15.30-16.30

**3.**Skargi i wnioski mogą być wnoszone ustnie do protokołu, pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej z wykorzystaniem elektronicznej skrzynki podawczej.

**4.**Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 2 stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego regulaminu.

**5.** Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.

**6.** Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe
i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu
i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych
i prawnych.

**7.**Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.

**8.**Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

**a)**liczba porządkowa,

**b)**data wpływu skargi/wniosku,

**c)**data rejestrowania skargi/wniosku,

**d)**adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,

**e)**informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,

**f)**termin załatwienia skargi/wniosku,

**g)** imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,

**h)**data załatwienia,

**i)**krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy

**9.** Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

**Rozdział II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

**1.** Kwalifikowania spraw, jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.

**2.**Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora, jako skarga lub wniosek wpisywana 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 nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

**4.** Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie właściwością, zawiadamiając o 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 a następnie pismem przewodnim przesłać 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 zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

**Rozdział III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**1.**Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.

**2.**Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera **załącznik nr 3** do niniejszego regulaminu.

**3.**Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następują dokumentację:

**a)** oryginał skargi/wniosku,

**b)** notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego - **załącznik nr 2**,

**c)** materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,

**d)**odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony
o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,

**e)**inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

**4.**Odpowiedź do wnoszącego 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)**imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

**5.**Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest
w sekretariacie szkoły.

**Rozdział IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**1.**Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

**2.**Skargę/wniosek rozpatruje się:

**a)**do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,

**b)**do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

**c)**do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana,

**3.**Do siedmiu dni należy

**a)** 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,

**b)** przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,

**c)**przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów
z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,

**d)**przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,

**e)**zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,

**f)**udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku,
w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki:

1)  protokół przyjęcia skargi ustnej,

2)  notatka służbowa

3) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków