

	Szkolny System Zarządzania Jakością	
	Procedura P14	Wydanie 2 Data wyd. 10.09.10
	Tytuł: Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	Strona 1 z 8

**SZKOŁA PODSTAWOWA NR 4
im. JANA BRZEC HWY
w SWARZĘDZU**

**PROCEDURA P14 PRZYJMOWANIA
I ROZPATRYWANIA SKARG
I WNIO SKÓW**

Procedura obowiązuje od: 10.09.2010		
Nr egzemplarza: 1	Sprawdził: Teresa Jędrzejczak 09.09.2010 r.	Zatwierdził: Elżbieta Wieczorek 10.09.2010 r.

<i>Wszelkie prawa zastrzeżone. Całość lub fragment niniejszej procedury nie może być, bez uprzedniej pisemnej zgodny Pełnomocnika ds. SSZJ, powielany jakkolwiek techniką</i>

	Szkolny System Zarządzania Jakością	
	Procedura P14	Wydanie 2 Data wyd. 10.09.10
	Tytuł: Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	Strona 2 z 8

Spis treści:

1. Cel procedury	3
2. Zakres procedury	3
3. Terminologia i definicje	3
4. Wykaz dokumentów związanych	3
5. Treść procedury	3
5.1 Zasady ogólne	3
5.2 Kwalifikowanie skarg i wniosków	4
5.3 Rozpatrywanie skarg i wniosków	5
5.4 Terminy rozpatrywania skarg i wniosków	6
6. Odpowiedzialność i uprawnienia w zakresie stosowania procedur	6
7. Wykaz zapisów związanych z realizacją procedury	7
8. Wykaz załączników	7
9. Karta zmian	8

	Szkolny System Zarządzania Jakością	
	Procedura P14	Wydanie 2 Data wyd. 10.09.10
	Tytuł: Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	Strona 3 z 8

1. Cel procedury

Celem procedury jest pozyskiwanie informacji o niezadowoleniu klienta (lub zainteresowanych stron) i właściwe ich rozpatrywanie i załatwianie.

2. Zakres procedury

Procedura obejmuje wszystkich klientów szkoły.

3. Terminologia i definicje

skarga – zażalenie na np. pracę nauczyciela, sposób oceniania
wniosek – propozycja przedstawiona do rozważenia i decyzji

4. Wykaz dokumentów związanych

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071 ze zmianami).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz. 46)
3. Procedura kontaktów z rodzicami.
4. Procedura Nadzór nad Niezgodnością.
5. Procedura Działania Korygujące
6. Procedura Działania Zapobiegawcze

5. Treść procedury

5.1 Zasady ogólne

- 1) W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - dyrektora
 - zastępców dyrektora
 - wychowawców klas w terminach zgodnych z harmonogramem zebrań.
- 2) Skargę pisemną można zostawić u sekretarza szkoły za potwierdzeniem odbioru.

Każdy wydrukowany i niepodpisany egzemplarz dokumentu jest kopią nienadzorowaną.
Wydrukowana kopia aktualna w dniu wydruku

	Szkolny System Zarządzania Jakością	
	Procedura P14	Wydanie 2 Data wyd. 10.09.10
	Tytuł: Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	Strona 4 z 8

- 3) Dyrektor szkoły lub zastępcy przyjmują skargi i wnioski w godzinach swojej pracy. Godziny pracy dyrektora i wicedyrektorów umieszczone są na stronie www szkoły i na tablicy ogłoszeń dla rodziców.
- 4) Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 4 stanowi załącznik nr 1 P14/F01) do niniejszej Procedury.
- 5) 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.
- 6) Skargi /wnioski nie zaopatrzone tytułem „skarga” - Informacje zawarte w skardze /wniosku Dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego lub wniosek klasyfikuje się jako interwencję , o czym powiadamia się wnoszącego.
- 7) Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz szkoły.
- 8) Do rejestru **nie wpisuje** się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
- 9) Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi/wniosku,
 - data rejestrowania skargi/wniosku,
 - adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - termin załatwienia skargi/wniosku,
 - imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - data załatwienia,
 - krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
- 10) Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

5.2 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

Każdy wydrukowany i niepodpisany egzemplarz dokumentu jest kopią nienadzorowaną.
Wydrukowana kopia aktualna w dniu wydruku

	Szkolny System Zarządzania Jakością	
	Procedura P14	Wydanie 2 Data wyd. 10.09.10
	Tytuł: Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	Strona 5 z 8

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, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z 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, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.

5.3 Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub wicedyrektor.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego, (załącznik nr 2 P14/F02)
 - 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. Zgodnie z Procedurami Nadzór nad Niezgodnością, Działania Korygujące i Działania Zapobiegawcze po zidentyfikowaniu przyczyn niezgodności i/lub wdrożeniu działań korygujących lub zapobiegawczych przygotowawana jest odpowiedź do wnoszącego skargę.
4. Odpowiedź winna zawierać:
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzeczności służbowej.

Każdy wydrukowany i niepodpisany egzemplarz dokumentu jest kopią nienadzorowaną.
Wydrukowana kopia aktualna w dniu wydruku

	Szkolny System Zarządzania Jakością	
	Procedura P14	Wydanie 2 Data wyd. 10.09.10
	Tytuł: Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	Strona 6 z 8

5.4 Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające
 - do 2 – ch miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do 7 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 właściwym 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.

6. Odpowiedzialność i uprawnienia w zakresie stosowania procedur

Lp.	Działania	Odpowiedzialni	Termin
1	Przyjmowanie skarg	Dyrektor Wicedyrektor Wychowawca sekretarz	Na bieżąco

Każdy wydrukowany i niepodpisany egzemplarz dokumentu jest kopią nienadzorowaną.
Wydrukowana kopia aktualna w dniu wydruku

	Szkolny System Zarządzania Jakością	
	Procedura P14	Wydanie 2 Data wyd. 10.09.10
	Tytuł: Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	Strona 7 z 8

2	Kwalifikacja skargi	Dyrektor	Na bieżąco
3	Rejestrowanie skarg	sekretarz	Na bieżąco
4	Rozpatrywanie skarg	Dyrektor/wicedyrektor lub osoba upoważniona	Zgodnie z prawem

7. Wykaz zapisów związanych z realizacją procedury

rejestr skarg
dokumentacja wyjaśniająca
odpowiedź na skargę

8. Wykaz załączników

załącznik nr 1 załącznik nr 1 P14/F01) formularz protokołu do przyjmowania ustnej skargi

załącznik nr 2 P14/F02)

formularz notatki służbowej

załącznik nr 3 P14/f03

rejestr skarg

Każdy wydrukowany i niepodpisany egzemplarz dokumentu jest kopią nienadzorowaną.
Wydrukowana kopia aktualna w dniu wydruku

	Szkolny System Zarządzania Jakością	
	Procedura P14	Wydanie 2 Data wyd. 10.09.10
	Tytuł: Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	Strona 8 z 8

9. Karta zmian

Lp.	Przedmiot zmiany	Miejsce wprowadzenia zmiany	Zatwierdził	Data wprowadzenia zmiany

Każdy wydrukowany i niepodpisany egzemplarz dokumentu jest kopią nienadzorowaną.
Wydrukowana kopia aktualna w dniu wydruku