

Zarządzenie Nr 14/2019/2020

**Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 37 im. Henryka Sienkiewicza z Oddziałami Sportowymi
w Bydgoszczy**

z dnia 07.02.2020 r.

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków Szkole
Podstawowej nr 37 im. Henryka Sienkiewicza z Oddziałami Sportowymi
w Bydgoszczy**

Na podstawie *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2020 r, poz. 256), rozporządzenia Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz.46)*

zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadza się w życie Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 37 im. Henryka Sienkiewicza z Oddziałami Sportowymi w Bydgoszczy, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się wszystkich pracowników zapoznania się przestrzegania procedur ujętych w regulaminie.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

DYREKTOR
Jolku
mgr Marek Dobucki
7.02.2020r.

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

w Szkole Podstawowej nr 37 im. Henryka Sienkiewicza z Oddziałami Sportowymi w Bydgoszczy
/ nazwa szkoły /

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2020r, poz. 256)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz.46)

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1. 1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- 1) dyrektora szkoły – w każdy wtorek w godzinach od 10⁰⁰ do 14⁰⁰ w gabinecie dyrektora
- 2) pracowników wyznaczonych imiennie (zał. 1) przez dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy oraz w poniedziałek w godzinach 8.00 – 16.00.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
- 2) telefonicznie lub za pomocą dalekopisu;
- 3) telefaksem;
- 4) pocztą elektroniczną na adres: sp37@edu.bydgoszcz.pl;
- 5) poprzez skrzynkę e-PUAP: /sp37-bydgoszcz/SkrytkaESP
- 6) ustnie do protokołu – zał. 2.

3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.

4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – zał.3. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data wpływu skargi/wniosku;
- 3) data rejestrowania skargi/wniosku;
- 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
- 5) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
- 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
- 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
- 8) data rozpatrzenia;
- 9) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.

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

7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2. 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 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 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.

8. 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.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3. 1. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

- 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
- 2) analiza treści skargi/wniosku;
- 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
- 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
- 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
- 6) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.;
- 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
- 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
- 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
- 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

§ 3. 1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku;
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;
- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
- 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
- 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

2. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
- 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
- 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 4. 1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

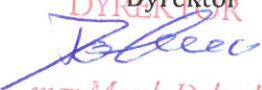
- 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
- 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
- 3) do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

3. Do siedmiu dni należy:

- 1) 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;
- 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
- 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
- 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
- 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki:

- 1) klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych w związku z wniesionymi skargami i wnioskami;
- 2) protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 3) protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem,
- 4) notatka służbowa,
- 5) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków,
- 6) wzór rejestru skarg i wniosków

Dyrektor

mgr Marek Dobucki
7.02.2020

Klauzula informacyjna RODO**dotycząca przetwarzania danych osobowych w związku z wniesionymi do Szkoły Podstawowej nr 37 im. Henryka Sienkiewicza z Oddziałami Sportowymi skargami i wnioskami**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (dalej jako: RODO) informujemy, iż:

1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Szkoła Podstawowa nr 37 im. Henryka Sienkiewicza z Oddziałami Sportowymi w Bydgoszczy, 85-021 Bydgoszcz, ul. Gdańska 122.

2) Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest pod adresem e-mail:

iod@um.bydgoszcz.pl lub listownie na adres Szkoła Podstawowa nr 37 im. Henryka Sienkiewicza z Oddziałami Sportowymi, 85-021 Bydgoszcz, ul. Gdańska 122

3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku (**podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z przepisami):

- ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735) – Dział VIII. Skargi i wnioski,
- rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

4) Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione wyłącznie organom upoważnionym na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia wniesionej przez Panią/Pana skargi/wniosku, a następnie przez okres ustalony, zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 6 ust. 2 ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2020 r. poz. 164).

6) W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:

- prawo dostępu do swoich danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych;
- prawo żądania sprostowania swoich danych osobowych;
- prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych.

Aby skorzystać z powyższych praw może Pani/Pan skontaktować się bezpośrednio z administratorem lub inspektorem ochrony danych w PGW WP bądź wystąpić do administratora danych pisemnie na ww. adres pocztowy lub e-mailowy.

7) Ma Pani/Pan prawo **wniesienia skargi** do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie przy ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa.

8) Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest wymogiem ustawowym. Konsekwencją niepodania danych będzie pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.

9) Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanym procesom podejmowania decyzji, w tym profilowaniu.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w dniu , godzina

.....
(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

.....
.....
.....

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu.....Pan/Pani.....

zam.

Tel.

Złożył(a) skargę dotyczącą
.....
.....
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....
.....

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego
przez.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

W sprawie skargi nr.....
Złożonej przez.....
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.
2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.
3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:
(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....
.....
.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
.....
.....

Wobec powyższego należy:

.....
.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków		
L.p.	Imię, nazwisko i stanowisko służbowe	Zakres upoważnienia

Rejestr skarg i wniosków					
L.p.	Data wpływu	Data zarejestrowania	Adres osoby lub instytucji wnoszącej	Skarga/wniosek dotyczy:	Termin załatwienia