

## **Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz sposoby rozwiązywania konfliktów w Szkole Podstawowej nr 7 im. VII Obwodu „Obroża” AK w Legionowie**

### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

#### **§ 1**

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - 1) dyrektora;
  - 2) wicedyrektora;
  - 3) kierownika gospodarczego;
  - 4) wychowawcę oddziału;
  - 5) referent ds. obsługi sekretariatu – podczas nieobecności dyrektora lub wicedyrektora.
2. Dyrektor Szkoły w sprawie skarg i wniosków przyjmuje w wyznaczony dzień tygodnia w określonych i podanych do publicznej wiadomości ( drzwi sekretariatu) godzinach. Dzień i godzina są każdorazowo określane z początkiem roku szkolnego i obowiązują do końca trwania zajęć dydaktycznych w danym roku szkolnym.
3. Wicedyrektorzy w sprawie skarg i wniosków przyjmują w wyznaczonych godzinach dyżurów również podanych do wiadomości publicznej ( drzwi sekretariatu) godzinach. Dzień i godzina są każdorazowo określane z początkiem roku szkolnego i obowiązują do końca trwania zajęć dydaktycznych w danym roku szkolnym.
4. Skargi na pracowników obsługi należy kierować do kierownika Gospodarczego. Kierownik Gospodarczy przyjmuje w sprawie skarg i wniosków w godzinach pracy 7.30- 15.30 z wyjątkiem czwartków.
5. Wychowawca oddziału w sprawie skarg i wniosków dostępny jest podczas zebrań z rodzicami oraz indywidualnie umówionych konsultacji.
6. Droga administracyjna wnoszenia skarg na nauczycieli odbywa się w ustalonym niżej porządku:
  - a) Pierwszą instancją jest wychowawca oddziału, którego należy poinformować o problemie oraz przeprowadzić rozmowę wyjaśniającą.

b) Drugą instancją jest wicedyrektor szkoły odpowiedzialny za dany pion edukacyjny, którego dotyczy skarga:

-klasy 1-3 oraz oddziały przedszkolne – wicedyrektor Beata Sitak

-klasy 4-5 – wicedyrektor Agata Trzeciak

-klasy 6 i 7 – wicedyrektor Katarzyna Cukier-Pietuch

-klasy 8 – wicedyrektor Bogumiła Kozak.

c) Trzecią instancją jest Dyrektor Szkoły.

d) W sprawie skarg na wicedyrektorów szkoły jedyną instancją jest Dyrektor Szkoły.

e) Skargi i wnioski dotyczące Dyrektora Szkoły należy kierować do Prezydenta Miasta Legionowo.

7. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
8. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
9. 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.
10. Rejestr skarg i wniosków prowadzi referent ds. obsługi sekretariatu.
11. Wzór Rejestru Skarg i Wniosków stanowi **załącznik nr 6** do procedury.
12. Do rejestru wpisuje się:
  - 1) pisemne skargi/wnioski wnoszącego;
  - 2) ustne skargi/wnioski do protokołu;
  - 3) skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego – anonimy;
  - 4) skargi i wnioski nienależące do kompetencji szkoły.
13. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

## **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

### **§ 2**

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.
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 wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, po zarejestrowaniu, należy pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując adres właściwego organu, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

## **Tryb rozpatrywania skarg i wniosków**

### **§ 3**

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera **załącznik nr 3** do procedury.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w nadrzędności służbowej.
4. 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 – **załącznik nr 2**;
  - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
  - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
  - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.:
    - a) pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami;
    - b) pismo do organu prowadzącego lub nadzoru pedagogicznego.

5. 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) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;
  - 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
6. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia osoba rozpatrująca skargę/wniosek składa osobiście w sekretariacie szkoły. Kompletna dokumentacja jest przechowywana w sekretariacie szkoły.
7. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek - **załącznik nr 4**, osoba wydająca zalecenia przeprowadza kontrolę ich wykonania w wyznaczonym terminie i sporządza pisemną informację pokontrolną - **załącznik nr 5**.
8. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
9. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor Szkoły Podstawowej nr 7 im. VII Obwodu „Obroża” Armii Krajowej w Legionowie.

### **Termin rozpatrywania skarg i wniosków**

#### **§ 4**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:
  - 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;
  - 4) do siedmiu dni:
3. Do siedmiu dni należy:
  - 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub wrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem adresu właściwego organu jeżeli rozpatrzenia skargi/wniosku jest niemożliwe przez szkołę;

- 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) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
- 5) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

## **Rozwiązywanie konfliktów wewnątrzszkolnych**

### **§ 5**

1. Konflikt jest zjawiskiem nieuchronnie wpisanym w życie społeczne.
2. Miejscem ścierania się różnorodności, a więc olbrzymim polem do powstawania trudnych sytuacji jest szkoła.
3. W szkole mamy do czynienia z różnymi typami konfliktów, więc działania podejmowane w celu ich rozwiązania powinny uwzględniać specyfikę danego konfliktu.

### **Konflikt nauczyciel – rodzic**

#### **§ 6**

1. W sytuacji konfliktu nauczyciel podejmuje z rodzicem rozmowę wyjaśniającą, w której obie strony starają się zrozumieć przyczyny konfliktu i wspólnie ustalić sposoby jego rozwiązania.
2. W przypadku braku zadowalającego rozwiązania rodzic zgłasza się do wychowawcy oddziału, który podejmuje mediacje między stronami konfliktu.

3. W przypadku dalszego braku rozstrzygnięcia konfliktu rodzic umawia się na spotkanie z wicedyrektorem szkoły odpowiedzialnym za funkcjonowanie danego pionu edukacyjnego.
4. W przypadku, gdy konflikt dotyczy stron wychowawca – rodzic, oraz braku rozwiązania konfliktu w bezpośredniej rozmowie wyjaśniającej ( pkt 1) rodzic umawia się na spotkanie z wicedyrektorem szkoły odpowiedzialnym za funkcjonowanie danego pionu edukacyjnego.
5. W przypadku nierozwiązania konfliktu sprawa zostaje skierowana do dyrektora szkoły, który staje się negocjatorem w sytuacji konfliktowej między nauczycielem a rodzicem.

### **Konflikt nauczyciel – uczeń**

#### **§ 7**

1. Przy rozstrzygnięciu sytuacji konfliktowych między nauczycielem a uczniem, nauczyciel jako osoba posiadająca odpowiednie kwalifikacje próbuje omówić zaistniały problem z uczniem.
2. W przypadku braku porozumienia nauczyciel zgłasza zaistniały problem wychowawcy oddziału, który stara się doprowadzić do zadowalającego obie strony rozwiązania.
3. W przypadku dalszego braku porozumienia wychowawca może skorzystać z pomocy specjalistów ( pedagog, psycholog) bądź w ostateczności z pomocy wicedyrektora lub dyrektora szkoły.
4. Ewentualne dalsze kroki pedagog, wicedyrektor lub dyrektor podejmuje we współpracy z rodzicami.

#### **Załączniki:**

Nr 1 – protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku

Nr 2 – notatka służbowa

Nr 3 – imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

Nr 4 – zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku

Nr 5 – informacja z kontroli wykonanych zaleceń

Nr 6- Wzór Rejestru Skarg i Wniosków

*Załącznik nr 1*

.....  
(pieczęć szkoły)

**Protokół przyjęcia skargi ustnej nr .....**  
**w dniu ..... 20..... r.**

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

.....  
(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

.....  
.....  
.....  
(adres i telefon kontaktowy osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów:

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

Podanie argumentów, przytoczenie faktów, data:

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

Wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty (świadków, dokumentów):

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



Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

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

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

*Załącznik nr 2*

.....  
(pieczęć szkoły)

**Notatka służbowa**  
Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....  
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr ..... złożonej przez .....  
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)  
dotyczącej (wskazać zarzuty):

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

W tokie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

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

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

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

Wobec powyższego należy:

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

.....  
(data)

.....  
(podpis)

Załącznik nr 3

.....  
(pieczęć szkoły)

<b>Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków</b>		
	1. Dyrektor szkoły 2. Wicedyrektorzy szkoły 3. Kierownik Gospodarczy 4. Wychowawcy oddziału 5. Referent ds. obsługi sekretariatu	
<b>Imię i nazwisko</b>	<b>osoby</b>	

<b>uprawnionej do rozpatrywania skargi</b>	<b>Stanowisko służbowe</b>	<b>Uwagi</b>
Mariusz Borkowski	Dyrektor Szkoły	
Beata Sitak	Wicedyrektor Szkoły (klasy 1-3 )	
Agata Trzecia	Wicedyrektor Szkoły (klasy 4-5 )	
Katarzyna Cukier-Pietuch	Wicedyrektor Szkoły (klasy 6-7)	
Bogumiła Kozak	Wicedyrektor Szkoły (klasy 8 )	
Paweł Królik	Kierownik Gospodarczy	
Wychowawcy oddziałów zgodnie z arkuszem organizacji na dany rok szkolny	Nauczyciel - Wychowawca	
Sylwia Płotczyk	Referent ds. obsługi sekretariatu	

*Załącznik nr 4*

.....  
(pieczęć szkoły)

**Zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku**

dla .....  
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą nr ..... z dnia .....

w

sprawie:

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

Treść zalecenia:

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

Termin kontroli wykonania zaleceń:

.....  
.....

.....  
(data)

.....  
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....  
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

*Załącznik nr 5*

.....  
(pieczęć szkoły)

**Informacja z kontroli wykonanych zaleceń**

wydanych w dniu .....20..... r.

pani/panu .....  
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą nr ..... z dnia .....  
w sprawie:

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

Uwagi pokontrolne – opis wykonania zaleceń przez nauczyciela/pracownika na podstawie przeprowadzonych czynności sprawdzających:

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

.....  
(data)

.....  
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....  
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu/ przyjęcia	Nazwisko i imię, adres	Przedmiot skargi lub wniosku	Do kogo skierowano do załatwienia, data	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8
1.							

--	--	--	--	--	--	--	--