

## **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im. Jana Brzechwy w Jackowie**

Podstawa prawna: 1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2022 r. poz. 2000). 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 – codziennie w godzinach pracy;
- 2) osoba upoważniona – podczas nieobecności dyrektora, w godzinach pracy sekretariatu.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
- 2) pocztą elektroniczną: sekretariat@jackow-sp.pl
- 3) ustnie do protokołu (**załącznik nr 1**).

3. Przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zarządza takiego potwierdzenia.

4. Referent przyjmujący skargę/wniosek zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru (**księga**). 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 zarejestrowania 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 załatwienia sprawy.

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy, ustne skargi/wnioski do protokołu oraz skargi i wnioski nienależące do kompetencji szkoły.

7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły podejmowane działania profilaktyczne do szkolnego programu profilaktycznego i wychowawczego.

## **Rozdział II Kwalifikowanie skarg i wniosków**

§ 2. 1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku 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 w terminie 7 dni przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ. Kopię pisma należy zostawić w dokumentacji szkoły.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać w terminie 7 dni 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. Dyrektor/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,
  - 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.

§ 4. 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 (**załącznik nr 2**);
- 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. Zawiadomienie o załatwienia wniosku/skargi zawiera:

- 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) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi/ wniosku, a w przypadku, gdy zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego odpowiedź opatruje się bezpiecznym podpisem elektronicznym;
- 4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/ wniosku powinno zawierać oprócz zapisów, jak w punktach 1-3, uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 kpa.

3. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do rozpatrzenia tej skargi może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

4. Skarga, dotycząca określonej osoby, nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

5. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia osoba rozpatrująca skargę/wniosek składa osobiście u pracownika sekretariatu, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków.

6. Kompletna dokumentacja jest przechowywana w sekretariacie szkoły.

7. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek (**załącznik nr 3**), osoba wydająca zalecenia przeprowadza kontrolę ich wykonania w wyznaczonym terminie i sporządza pisemną informację pokontrolną (**załącznik nr 4**).

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.

#### **Rozdział IV Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

§ 5. 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, po wcześniejszym powiadomieniu wnioskodawcy lub skarżącego.

3. Do siedmiu dni należy:

1) przesać 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) przesać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;

3) przesać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;

4) przesać 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.

4. W razie niezafatwienia skargi/ wniosku w terminie stronie służy zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.

Załączniki do procedury:

Załącznik nr 1 - Protokół przyjęcia skargi ustnej;

Załącznik nr 2 – Notatka służbowa;

Załącznik nr 3 – Zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku

Załącznik nr 4– Informacja z kontroli wykonanych zaleceń.

Procedura wprowadzona Zarządzeniem dyrektora nr 16/2022 z dnia 16 grudnia 2022 r

Załącznik nr 1

do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Szkole Podstawowej im. Jana Brzechwy w Jackowie

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w dniu ....., o godzinie .....

.....  
( 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 )

Załącznik nr 2

do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Szkole Podstawowej im. Jana Brzechwy w Jackowie

NOTATKA SŁUŻBOWA

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

w sprawie skargi nr..... złożonej przez ..... w dniu  
..... a dotyczącej: ( wskazać zarzuty )

1. ....
2. ....
3. ....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

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 )





