

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

### **Podstawa prawna**

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z dn. 2000 r. nr 98, poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 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. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) dyrektora
  - b) wicedyrektora
2. Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski codziennie od godz. 8.00- 15.30.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jej działalności, obowiązany jest przekazać niezwłocznie dyrektorowi.
5. Wzór protokołu o którym mowa w pkt 2 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
6. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
7. 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.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
9. 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 załatwienia sprawy
10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

## **ROZDZIAŁ II**

### Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisana 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, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia
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 i wicedyrektor
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - a. oryginał skargi/wniosku
  - b. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi /wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego.
  - 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. faktyczne i prawne uzasadnienie , jeżeli skarga /wniosek została załatwiona odmownie.
  - d. 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 wszczyna się postępowanie wyjaśniające
  - b) do miesiąca , gdy skarga/wniosek 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 przestanie 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. imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków
- 3. notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego.

**ZA ZGODNOŚĆ  
Z ORYGINAŁEM**

DYREKTOR  
SZKOŁY PODSTAWOWEJ NR 9  
  
mgr Elżbieta Dylewska

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W dniu ..... Pan/Pani .....  
zam. ....  
tel. ....

złożył(a) skargę dotyczącą .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....  
*/podpis wnoszącego skargę/*

.....  
*/podpis przyjmującego skargę, jeżeli zażąda tego wnoszący/*

**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 odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

.....

.....

.....

**W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:**

.....

.....

.....

.....

**Wobec powyższego należy:**

.....

.....

.....  
(podpis, stanowisko służbowe)