

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

## **W PUBLICZNEJ SZKOLE PODSTAWOWEJ I PUBLICZNYM GIMNAZJUM SIÓSTR ZMARTWYCHWSTANEK W CZĘSTOCHOWIE**

### *Podstawa prawna:*

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).
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. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- dyrektora

- wicedyrektora

2. Ustala się termin przyjmowania skarg :
  - dyrektor: - codziennie w godz. 08:00 - 09:00 lub po telefonicznym uzgodnieniu terminu
  - wicedyrektor: podczas nieobecności dyrektora.

Informacja o terminie przyjmowania skarg jest umieszczona w gablocie.

3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu zawierającego opis skargi ustnej stanowi załącznik do niniejszej procedury.
4. Pracownik szkoły , który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretariat szkoły.
6. Skargi i wnioski przekazane przez instytucje, organizacje społeczne, media podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
7. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimów.
8. 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,

## Rozdział II

### **KWALIFIKOWANIE SKARG I WNIOSKÓW**

1. Kwalifikowania sprawy jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest 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 placówki, 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 pozostają bez rozpoznania.
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 lub osoba przez niego upoważniona.
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 w teczce „Skargi” .

## 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 skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
  - b. do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - c. do dwóch miesięcy, 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 przesłanie 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 – zał. nr 1
- 2) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków – zał. nr 2

ZAŁĄCZNIK NR 1

### Protokół przyjęcia skargi ustnej

W dniu .....

Pan/Pani.....

Zam.....

.....

Złożył/a skargę dotyczącą

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi załączono następujące dokumenty :

.....  
.....  
.....  
.....  
-----  
*Podpis wnoszącego skargę*

.....  
*Podpis przyjmującego skargę*

ZAŁĄCZNIK NR 2

**IMIENNY WYKAZ OSÓB UPOWAŻNIONYCH DO ROZPATRYWANIA  
SKARG I WNIOSKÓW**

1. Agata Sidoruk – Dyrektor Szkoły
2. Elżbieta Stec – Wicedyrektor Szkoły