

# **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im Władysława Jagiełły w Starych Skoszewach**

*Podstawa prawna:*

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. 2024 poz. 572).*
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. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy lub ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy poprawy organizacji pracy szkoły, wzmocnienia praworządności, usprawnień w pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, ochrony prywatności uczniów i pracowników.
3. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - 1) dyrektora podczas jego obecności w szkole,
  - 2) wicedyrektora szkoły w godzinach jego pracy,
  - 3) wychowawców klas, w godzinach ich pracy oraz podczas spotkań z rodzicami.
4. Pisemną skargę można złożyć za pośrednictwem sekretariatu.
5. Skargi/wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu – załącznik nr 1.
6. Pracownik sekretariatu przyjmujący skargę/wniosek również dotyczący jego działalności obowiązany jest zarejestrować ją w dzienniku wpływu i przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
7. W szczególnie uzasadnionych przypadkach do rozpatrywania skarg dyrektor może powołać trzyosobową komisję.
8. Skargi i wnioski dotyczące działalności dyrektora szkoły przyjmuje i rozpatruje organ prowadzący (Urząd Gminy Nowosolna) oraz organ nadzorujący (Kuratorium Oświaty w Łodzi).
9. W szkole prowadzi się rejestr skarg i wniosków według wzoru – załącznik nr 3.
10. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
11. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
12. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - 1) liczba porządkowa,
  - 2) sprawa (krótka treść),
  - 3) adnotacja od kogo wpłynęła,
  - 4) sposób załatwienia sprawy,
  - 5) data wszczęcia i ostatecznego załatwienia sprawy,
  - 6) uwagi.

**Rozdział II**  
**Kwalifikowanie skarg i wniosków**  
**§ 2.**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora szkoły 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 właściwości, 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, 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 szkoły lub 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 należy 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 (w razie potrzeby) 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 odpowiedzi bądź 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 wnoszącego, 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) Znak pisma, datę
  - 2) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - 3) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
4. Skarga, dotycząca określonej osoby, nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez dyrektora należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 3. Kontrolę z wykonania zaleceń przeprowadza dyrektor.
6. Skargi bezzasadne są wyjaśniane na bieżąco i przekazywane w formie ustnej, telefonicznej lub elektronicznej.

**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 skarga nie wymaga postępowania wyjaśniającego;
  - 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 organem właściwym jest wymiar 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) wrócić 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.

**Rozdział V Postanowienia końcowe**  
**§ 8**

1. Jeżeli załatwienie skargi nie jest zgodne z oczekiwaniem zainteresowanego lub go nie satysfakcjonuje, dyrektor szkoły zobowiązany jest udzielić osobie zainteresowanej informacji o dalszym toku postępowania i wskazać organ kompetentny do dalszego postępowania w sprawie skargi.
2. Należy przestrzegać, aby skargi/wnioski były składane od „najniższego szczebla”. Przy braku reakcji przy szczeblu najniższym można podejmować dalsze kroki.
3. Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (*tekst jednolity: Dz.U. 2024 poz. 572*) oraz przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr. 5, poz. 46).

*Załączniki:*

- 1) *protokół przyjęcia skargi ustnej,*
- 2) *notatka służbowa,*
- 3) *wzór rejestru skarg i wniosków*

Dyrektor Szkoły

## 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 .....z dnia.....

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

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 )

<b>REJESTR SKARG I WNIOSKÓW</b>						
<b>L.p.</b>	<b>Data złożenia skargi lub wniosku</b>	<b>Sprawa/Krótką treść (czego dotyczy)</b>	<b>Sposób załatwienia</b>	<b>Termin załatwienia</b>	<b>Osoba odpowiedzialna za załatwienie</b>	<b>Uwagi</b>
1.						
2.						
3.						
(...)						