

Załącznik nr 1 do zarządzenia nr 3/2022r.

Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków W Zespole Szkolno-Przedszkolnym w Humniskach

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. kodeks Postępowania Administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2021r. poz. 735 ,
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46)

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 2. Dyrektora podczas jego obecności w szkole,
 3. Wicedyrektora szkoły w godzinach jego pracy,
 4. sekretarza szkoły – podczas nieobecności dyrektora lub wicedyrektora.
 5. Skargi i wnioski przyjmowane są codziennie w godzinach pracy dyrektora lub wicedyrektora lub sekretariatu szkoły.
 6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, telefaksem, ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
 7. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
 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.
 9. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz szkoły – załącznik nr 6.
 10. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 11. liczba porządkowa,
 12. data wpływu skargi/wniosku,
 13. data rejestrowania skargi/wniosku,
 14. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 15. informacje na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 16. termin i sposób załatwienia skargi/wniosku.
 17. Do rejestru wpisuje się:
 18. pisemne skargi/wnioski wnoszącego;
 19. 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.
- Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do innych organów i przesłanych 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 – załącznik nr 5.
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 lub wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego skargę/wniosek, czyli anonimy zostają wpisane do rejestru, ale pozostają bez odpowiedzi. Należy je jednak rozpatrzyć i podjąć działania zmierzające do ewentualnego usunięcia przedmiotu skargi/wniosku

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona lub trzy osobowa komisja powołana przez dyrektora Zespołu
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:
5. oryginał skargi/wniosku,
6. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 2,
7. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
8. odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
9. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.:
10. pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami – załącznik nr 4,
11. pismo do organu prowadzącego lub nadzoru pedagogicznego,
12. pismo do składającego skargę/wniosek o wydłużeniu terminu załatwienia skargi/wniosku – załącznik nr 7.
13. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
14. oznaczenie organu, od którego pochodzi,
15. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku – załącznik nr 6,
16. faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie – załącznik nr 6.
17. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia osoba rozpatrująca skargę/wniosek składa osobiście ;u sekretarza szkoły.
18. Kompletna dokumentacja jest przechowywana w sekretariacie szkoły.
19. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek podpisuje Dyrektor szkoły.

20. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skarżę.
21. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły. Dyrektor dwa razy w roku dokonuje analizy wpływających do szkoły skarg i wniosków, a wyniki przekazuje Radzie pedagogicznej i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy szkoły.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skarżę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skarżę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:
3. do czternastu dni, gdy skarżę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
4. do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
5. do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana,
6. do siedmiu dni.
7. Do siedmiu dni należy:
8. przesłać skarżę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub wrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem adresu właściwego organu jeżeli rozpatrzenia skargi/wniosku jest niemożliwe przez szkołę,
9. przesłać skarżę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
10. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
11. przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia wniosku/skargi z podaniem powodów tego przesunięcia,
12. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
13. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Postanowienia końcowe

§ 5

Procedura wprowadzona Zarządzeniem Dyrektora szkoły Nr 3/2022r.

Załącznik nr 1

.....

(pieczęć szkoły)

Protokół przyjęcia skargi ustnej / wniosku ustnego nr

w dniu 20..... r.

.....

...

(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę/wniosek)

.....

(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę/wniosek)

.....

.....

.....

(adres i telefon kontaktowy osoby wnoszącej skargę/wniosek)

w/w złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi / wniosku załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(miejsce, data)

(podpis osoby wnoszącej skargę)

(podpis pracownika przyjmującego skargę)

Załącznik nr 2

.....
(pieczęta szkoły)

Notatka służbowa

z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

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

w sprawie skargi/wniosku nr złożonej/go przez

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

**Imienny wykaz osób uprawnionych do
rozpatrywania skarg i wniosków**

dyrektor szkoły wicedyrektor szkoły, osoby
upoważnione przez dyrektora szkoły:

**Imię i nazwisko osoby uprawnionej do
rozpatrywania skargi**

**Stanowisko
służbowe**

**Numer
rozpatrywanej skargi**

Załącznik nr 4

.....

(pieczęta szkoły)

Zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku

dla

(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą/wnioskiem nr z dnia

w sprawie:

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

Treść zalecenia:

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

Termin kontroli wykonania zaleceń:

.....
.....

.....

(data)

.....

(podpis rozpatrującego skargę)

.....

adresata zaleceń)

(podpis nauczyciela/pracownika –

Załącznik nr 5

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Data wpływu Lp. skargi/wniosku	Data rejestrowania skargi/wniosku	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę / wniosek	Treść skargi / wniosku	Termin i sposób załatwienia skargi/wniosku
---	--	--	---------------------------------------	---

Załącznik nr 6

ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SKARGI/WNIOSKU

Pan/i

.....
Dyrektor Zespołu Szkolno-Przedszkolnego w Humniskach zawiadamia na podstawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg w Zespole Szkolno-Przedszkolnym w Humniskach, że skarga z dnia
.....

A. JEST UZASADNIONA

Skarga została rozpatrzona w następujący sposób:

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

• JEST NIEUZASADNIONA Z NASTĘPUJĄCYCH PRZYCZYN:

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

Do wiadomości

.....
.....

.....
podpis i pieczęć
Dyrektora

