

Szkoła Podstawowa nr 42  
z Oddziałami Integracyjnymi  
im. Mikołaja Kopernika

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

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity : Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071).
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).

## **Rozdział I**

### Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowane są przez:
  - a) Dyrektora szkoły – w każdą środę w godzinach od 10.00 do 14.00 i w dniach zebrań z rodzicami w godzinach od 16.30 do 18.00,
  - b) Pracowników wyznaczonych imiennie (zał. nr 1) przez Dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy szkoły tj. od 7.30 do 15.30.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - Pisemnie,
  - Telefaksem,
  - Poczta elektroniczną,
  - Ustnie do protokołu według wzoru (zał. nr 2).
3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi szkoły.
5. Informacja na temat terminów przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest na drzwiach sekretariatu szkoły.

## **Rozdział II**

### Kwalifikacja i rejestracja skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw/skarg i wniosków/ dokonuje Dyrektor szkoły.
2. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Sekretarz szkoły.
3. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora szkoły jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
4. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, albo też zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.

5. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie przesać kopię skargi/wniosku właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopię skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
6. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (anonim) - po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Informacje zawarte w skardze/wniosku można wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru.
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 lub prawnych.
8. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do szkoły dokonuje Dyrektor szkoły. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
9. Pracownik prowadzący rejestr skargi i wniosków rejestruje je poprzez odręczne wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru, obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku, składającego się z:
  - a) symbolu szkoły,
  - b) inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpoznania,
  - c) symbolu klasyfikacyjnego jednolitego wykazu akt,
  - d) kolejnego numeru z rejestru,
  - e) dwóch ostatnich cyfr danego roku kalendarzowego.

Ponadto wpisuje termin rozpatrzenia skargi i wniosków oraz nadzoruje terminowość ich rozpatrywania.

10. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki (zał. nr 3):
  - a) liczba porządkowa,
  - b) data wpływu skargi/wniosku,
  - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
  - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę / wniosek,
  - e) treść (krótka) skargi/wniosku,
  - f) termin i dokładną datę rozpatrzenia skargi/wniosku,
  - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenia skargi/wniosku,

- h) informacja (krótka) o sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku,
- i) informację o terminie realizacji wydanych zaleceń – jeśli takie wydano.

11. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przestanych do wiadomości szkoły.

### **Rozdział III**

#### Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Pracownik upoważniony do rozpatrzenia skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w zał. 4.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację, zawierającą:
  - oryginał skargi/wniosku,
  - notatkę służbową informującą o sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (zał. 5),
  - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi itp.),
  - wyczerpującą odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - pismo z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - wyczerpującą informację o sposobie rozstrzygnięcia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została rozpatrzona odmownie,
  - imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do rozpatrzenia skargi.
4. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem, parafuje Dyrektor szkoły.
5. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, pracownik rozpatrujący skargę/wniosek składa osobiście u pracownika rejestrującego skargi i wnioski – nie później niż w ciągu 7 dni po upływie terminu jej rozpatrzenia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym

podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolicie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie rozpatrywania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis pracownika rozpatrującego skargę/wniosek.

6. Za jakość i prawidłowe rozpatrzenie skargi/wniosku odpowiada Dyrektor, na którego dekretowano skargę/wniosek.
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły. Dyrektor szkoły dwa razy w roku dokonuje analizy wpływających do szkoły skarg i wniosków, a jej wyniki przekazuje Radzie Pedagogicznej i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości szkoły.
8. Postępowanie jest postępowaniem jednoinstancyjnym, od którego nie służy odwołanie.

## **Rozdział IV**

### Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

- **do 14- tu dni**, gdy skargę/wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
- **do 1-go miesiąca**, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- **do 2-ch miesięcy**, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
- **do 7 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 w sprawie jest organ wymiaru sprawiedliwości;
  - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów;

- d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięcie terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich rozpatrzenia w określonym terminie;
- 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.