

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Podstawa prawna:

1. Na podstawie artykułu 226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 1257)
2. Rozporządzenia z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

§ 1

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora szkoły – każdego dnia podczas obecności w szkole.
2. W przypadku nieobecności Dyrektora skargę/wniosek można złożyć w sekretariacie placówki w godzinach urzędowania.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - telefaksem,
 - pocztą elektroniczną,
 - ustnie do protokołu wg wzoru – (*zał. nr 1*).
4. Przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku.

§ 2

II. Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw¹/skargi i wnioski/ dokonuje Dyrektor szkoły.
2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora szkoły, jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji szkoły należy zarejestrować, a następnie przesłać ją 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.
4. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie przesłać kopię skargi/wniosku właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopię skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
5. 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.

¹Art. 222 kpa - O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

Art. 227 kpa - Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesantów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.

Art. 241 kpa - Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

6. Skargi/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.
7. 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.
8. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretariat szkoły, rejestruje się je poprzez odrębne wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru, obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku, składającego się z:
 - a) symbolu szkoły,
 - b) inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania,
 - c) symbolu kwalifikacyjnego jednolitego wykazu akt,
 - d) kolejnego numeru z rejestru,
 - e) dwóch ostatnich cyfr danego roku kalendarzowego. Ponadto wpisuje termin ich załatwienia oraz nadzoruje terminowość załatwienia skargi wniosków.
9. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki (*zał. nr 2*):
 - 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 załatwienia skargi/wniosku,
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) datę załatwienia skargi/wniosku,
 - i) informacja (krótka) o sposobie załatwienia skargi/wniosku,
 - j) informację o terminie realizacji wydanych zaleceń – jeśli takie wydano.
10. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości szkoły.

§ 3

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Dyrektor szkoły przy załatwieniu skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w *zał. nr 3*.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – (*zał. nr 4*),
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi itp.),
 - d) wyczerpującą odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) pismo z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa.
3. 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 (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - d) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia 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 załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolicie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis pracownika rozpatrującego skargę/wniosek.
6. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.
7. Kontrole 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 pracy szkoły.

§ 4

IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. **do 14-tu dni**, gdy skargę/wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
2. **do 1-go miesiąca**, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
3. **do 2-ch miesięcy**, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
4. **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 – (zał. nr 5, 5a),
 - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ, lub gdy właściwy w sprawie jest organ wymiaru sprawiedliwości (zał. nr 6),
 - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów – (zał. nr 7),
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie – (zał. nr 8, 8a),
 - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku – (zał. nr 9),
 - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Procedura obowiązuje z dniem 1 września 2017 r.

Spis załączników:

1. Protokół przyjęcia skargi ustnej/ wniosku ustnego.
2. Rejestr skarg i wniosków.
3. Postępowanie przy rozpatrywaniu skargi/wniosku.
4. Notatka służbowa.
5. Pismo przekazujące skargę według właściwości.
- 5a. Pismo przekazujące wniosek wg właściwości.
6. Pismo zwracające skargę wnoszącemu.
7. Przesłanie odpisów skargi/wniosku do właściwych organów.
8. Pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi.
- 8a. Pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia wniosku.
9. Prośba o dodatkowe informacje.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO

W dniu Pan/Pani
zamieszkały:.....
tel.....

złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....
(podpis wnoszącego)

.....
(podpis Dyrektora Szkoły)

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

L.p.	Data wpływu skargi/wniosku	Data rejestrowania skargi/wniosku	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Treść skargi/wniosku	Termin załatwienia skargi/wniosku

POSTĘPOWANIE PRZY ROZPATRYWANIU SKARGI/ WNIOSKU

1. Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku.
2. Analiza treści skargi/wniosku.
3. Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
4. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania – (zał. nr 9).
5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.
6. Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie dokumentów przewidzianych do kontroli, analizy,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np.:
 - ♣ kwestionariusz wywiadu z nauczycielem, uczniem, itp.,
 - ♣ kwestionariusz ankiety,
 - ♣ scenariusz spotkania z radą pedagogiczną, radą rodziców, radą szkoły, samorządem uczniowskim,
 - ♣ arkusz diagnostyczny,
 - d) zaplanowanie terminów wszystkich przewidzianych czynności (harmonogram).
7. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie przez wizytatora osobę wnoszącą, zgodnie zał. nr 8 i 8a.
8. Przeprowadzenie zaplanowanych działań i czynności oraz zebranie materiałów.
9. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
10. Wyszczególnienie ich spostrzeżeń niezwiązanych ze skargą/wnioskiem, a wynikających ze sprawowanego nadzoru pedagogicznego.
11. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn sytuacji zaistniałej w szkole.
12. Sporządzenie notatki służbowej wg wzoru – (zał. nr 4).
13. Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych działaniach związanych z załatwieniem sprawy oraz jej skonsultowanie Dyrektorem szkoły.
14. Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
15. Przesłanie do szkoły/placówki informacji o wynikach załatwienia skargi/wniosku z ewentualnymi zaleceniami (z terminem i podstawą prawną), pouczeniem, uwagami, wskazaniem itp.
16. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy – w aspekcie poprawy pracy szkoły.

.....
(miejsowość, data)

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.
3.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.
3.
4.

5. Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia *(związane ze sprawą i inne)*

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

Wobec powyższego należy: *(podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia)*

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

.....
(podpis, stanowisko służbowe pracownika)

.....
(nr sprawy)

.....
miejsowość, data)

.....
.....
.....
(adresat)

.....
(nazwa szkoły) przekazuje według właściwości,
zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania
administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1257), skargę Pana/Pani
.....
zam.
dotyczącą

Ponadto, zgodnie z art. 31 pkt. 5a Ustawy z dnia 7 września 1991r. o systemie oświaty (tekst
jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1943) i z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8
stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.
U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do
wnoszącego.

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a

.....
(nr sprawy)

.....
miejsowość, data)

.....
.....
.....
(adresat)

.....przekazuje według właściwości,
(nazwa szkoły)

zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania
administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017r., poz. 1257), wniosek Pana/Pani

.....
zam.
dotyczący

Ponadto, zgodnie z art. 31 pkt. 5a Ustawy z dnia 7 września 1991r. o systemie oświaty (tekst
jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1943) i z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8
stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.
U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do
wnoszącego.

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a

.....
...
miejsowość, data

.....
(nr sprawy)

.....
.....
.....
(adresat)

.....
(nazwa szkoły) zwraca Pana/Pani skargę, zgodnie
z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst
jednolity: Dz. U. z 2017r., poz. 1257), ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do
kompetencji naszego Urzędu.
Jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest
.....*

- Do wiadomości:
1. (strona),
 2. a/a

* wpisać, w przypadku, gdy na podstawie treści skargi można ustalić jaka instytucja jest właściwa do jej załatwienia.

.....
(nr sprawy)

.....
miejsowość, data)

.....
.....
.....
(adresat)

..... (nazwa szkoły) przekazuje według właściwości,
zgodnie z § 10 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie
organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46)
odpis skargi/wniosku Pana /Pani
zam.
dotyczącej

Ponadto, zgodnie z art. 31 pkt. 5a Ustawy z dnia 7 września 1991r. o systemie
oświaty (tekst jednolity: Dz. U. z 2016r., poz. 1943) i z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów
z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i
wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii
odpowiedzi do wnoszącego.

Jednocześnie informujemy, że zbadamy sprawy pozostające w kompetencjach naszej
szkoły.

Do wiadomości:

1. wnoszący
2. a/a

.....
miejsowość, data

.....
(nr sprawy)

.....
.....
.....
(adresat)

....., informuje, że ze względu na
(nazwa szkoły)
informuje, że z treści Pani/Pana skargi/wniosku nie można należycie ustalić jej/jego przedmiotu.

W związku z powyższym, na podstawie § 8 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46) prosimy, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania niniejszego pisma, o przesłanie dodatkowych informacji.

Nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie Pani/Pana skargi/wniosku bez rozpoznania.

Do wiadomości:

1. wnoszący
2. a/a