

## PROCEDURY PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w Szkole Podstawowej w Żytowiecku

### I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a. Dyrektora szkoły – w każdy poniedziałek i środę w godzinach od 9.00 do 13.00;
  - b. Sekretarza szkoły – codziennie w godzinach pracy szkoły;
  - c. Pracowników wyznaczonych imiennie (*zał. nr 1*) przez Dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy szkoły;
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a. pisemnie,
  - b. faxem,
  - c. pocztą elektroniczną – na adres [gimzyto@wp.pl](mailto:gimzyto@wp.pl) lub poprzez e-dziennik do dyrektora szkoły,
  - d. ustnie do protokołu wg 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.

### II. Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw <sup>1</sup> / 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.
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.

<sup>1</sup> *Art. 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 pracownika, naruszenie praworządności 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.

8. Sekretarz szkoły prowadzący rejestr skarg 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 rozpatrywania,
  - c. symbolu kwalifikacyjnego jednolitego wykazu akt,
  - d. kolejnego numeru z rejestru,
  - e. cyfr danego roku kalendarzowego. Ponadto wpisuje termin ich załatwienia oraz nadzoruje terminowość załatwienia skarg i wniosków.
9. 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 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.

### **III. Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Pracownik upoważniony do załatwienia skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w *zał. nr 4*.
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 5*),
  - 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 obwolucie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania

skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis pracownika rozpatrujący 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.

#### **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-ech 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 6, 6a*),
  - 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 7*),
  - c. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów – (*zał. nr 8*),
  - 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 9, 9a*),
  - e. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku – (*zał. nr 10*),
  - f. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Spis załączników:

1. wykaz pracowników upoważnionych do:
  - a. przyjmowania skarg i wniosków,
  - b. załatwiania skarg/wniosków,
2. protokół przyjęcia skargi ustnej,
3. wzór rejestru skarg i wniosków,
4. postępowanie przy rozpatrywaniu skargi/wniosku,
5. notatka służbowa,
6. pismo przekazujące skargę wg właściwości,
- 6a. pismo przekazujące wniosek wg właściwości,
7. pismo zwracające skargę wnoszącemu,
8. przesłanie odpisów skargi/wniosku do właściwych organów,
9. pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi,
- 9a. pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia wniosku,
10. prośba o dodatkowe informacje

zał. nr 1

**WYKAZ PRACOWNIKÓW  
UPOWAŻNIONYCH DO PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

Lp.	Imię i nazwisko pracownika	Stanowisko zajmowane w szkole
1.		
2.		
3.		
4.		

**WYKAZ PRACOWNIKÓW  
UPOWAŻNIONYCH DO ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

Lp.	Imię i nazwisko pracownika	Stanowisko zajmowane w szkole
1.		
2.		
3.		
4.		



zał. nr 3

### REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu	Data rejestrowania	Adres osoby lub instytucji wnoszącej	Treść	Termin załatwienia

## **POSTĘPOWANIE PRZY ROZPATRYWANIU SKARG I WNIOSKÓW**

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 10).
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.:
    - i. kwestionariusz wywiadu z nauczycielem, uczniem, itp.,
    - ii. kwestionariusz ankiety,
    - iii. scenariusz spotkania z radą pedagogiczną, radą rodziców, radą szkoły, samorządem uczniowskim,
    - iv. 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 z zał. nr 9 i 9a.
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 5).
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 z 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 Pana/Panią .....

*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. ....
6. ....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....





zał. nr 6

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

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

.....nazwa szkoły..... przekazuje według właściwości,  
zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania  
administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), 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 1996r., Nr 67, poz. 329 z późn. zm.) 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

zał. nr 6a

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

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

.....nazwa szkoły..... przekazuje według właściwości,  
zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania  
administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), 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 1996r., Nr 67, poz. 329 z późn. zm.) 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

zał. nr 7

.....  
(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 2000r., Nr 98, poz. 1071), 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.

zał. nr 8

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

.....  
(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 1996r., Nr 67, poz. 329 z późn. zm.) 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

zał. nr 9

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

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

.....nazwa szkoły..... informuje, że ze względu na

.....  
.....  
termin załatwienie Pana/Pani skargi ulega przesunięciu.

W związku z powyższym, na podstawie art. 237 § 4 i art. 36 Ustawy z dnia 14.06.1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), wyznacza się nowy termin załatwienia sprawy do dnia .....

Do wiadomości:

1. wnoszący
2. a/a

zał. nr 9a

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

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

.....nazwa szkoły..... informuje, że ze względu na

.....  
.....  
.....  
termin załatwienie Pana/Pani skargi ulega przesunięciu.

W związku z powyższym, na podstawie art. 245 Ustawy z dnia 14.06.1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), wyznacza się nowy termin załatwienia sprawy do dnia .....

Do wiadomości:

1. wnoszący
2. a/a

zał. nr 10

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

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

.....nazwa szkoły..... informuje, że treść 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