

## ZASADY PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW

### ZASADY PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W SZKOLE PODSTAWOWEJ NR 3 W LEŻAJSKU

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071).
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 skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez Dyrektora, Wicedyrektora oraz sekretarza szkoły.
2. Dyrektor i Wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 15.00 oraz w innym terminie po telefonicznym uzgodnieniu. Informacja o terminie przyjmowania skarg i wniosków zamieszczona jest w widocznym miejscu na tablicy informacyjnej dla rodziców oraz na stronie internetowej szkoły: [sp3lezajsk.pl](http://sp3lezajsk.pl).
3. Przyjmowane skargi i wnioski dotyczą spraw związanych z funkcjonowaniem placówki, organizacją pracy dydaktyczno – wychowawczej, opiekuńczej oraz zadań wynikających ze Statutu szkoły.
4. Zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków mają także zastosowanie w odniesieniu do:
  - a. skarg i wniosków przekazywanych do szkoły przez redakcje radiowe, prasowe i telewizyjne, organizacje i instytucje społeczne oraz osoby fizyczne i prawne,
  - b. materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane do szkoły przez redakcje radiowe, prasowe i telewizyjne.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a. pisemnie,
  - d. telefonicznie,
  - e. ustnie do protokołu.
6. Przyjmujący skargę lub wniosek na piśmie, potwierdza na kopii pisma złożenie ich (stempel szkolny – wpłynęło dnia, podpis przyjmującego), jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
9. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi (załącznik nr

## Rozdział II

### Kwalifikowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
2. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Dyrektor szkoły.
3. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do księgi rejestru skarg i wniosków. Rejestr prowadzi sekretariat szkoły.
4. Wpisaniu do rejestru skarg i wniosków podlegają wszystkie – wniesione do szkoły i zakwalifikowane przez Dyrektora – na piśmie lub ustnie:
  - a. skargi – odpowiadające treści art. 227 Kpa, z którego wynika, że „przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw”,
  - b. wnioski – odpowiadające treści art. 241 Kpa, z którego wynika, że „przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności”.
5. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, tzw. anonimów.
6. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
7. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpatrzenia.
8. Skargi i wnioski, których rozpatrzenie nie należy do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie przekazać pismem przewodnim w terminie 7 dni właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego albo zwrócić mu sprawę i wskazać właściwy organ. Kopię pisma pozostawia się w dokumentacji szkoły.
9. Skargi i wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie przesłać pismem przewodnim w terminie 7 dni właściwym organom, zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego. Kopie pism pozostawia się w dokumentacji szkoły.
10. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje je, wpisując odręcznie: symbol literowy rejestru (RSW), kolejny numer z rejestru i dwie ostatnie cyfry roku, w którym skargę lub wniosek zarejestrowano.
11. Rejestr skarg wniosków uwzględnia następujące rubryki:
  - a. liczba porządkowa,
  - b. data wpływu skargi/wniosku,
  - c. data zarejestrowania skargi/wniosku,
  - d. imię, nazwisko (nazwa), adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
  - e. treść skargi/wniosku,
  - f. przekazanie skargi/wniosku do załatwienia według właściwości,
  - g. termin załatwienia skargi/wniosku, przekazania według właściwości,
  - h. imię, nazwisko oraz stanowisko służbowe osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
  - i. data załatwienia skargi/wniosku,
  - j. informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku.

Wzór rejestru skarg wniosków stanowi (załącznik nr 2).

12. Za niezwłoczne zgłaszanie skarg i wniosków w celu ich rejestracji w rejestrze skarg i wniosków odpowiada Dyrektor i Wicedyrektor szkoły.

13. Za prawidłowe prowadzenie rejestru skarg i wniosków odpowiada sekretarka szkoły.

### Rozdział III

#### Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

1. Skargi/ wnioski rozpatruje i załatwia powołana przez Dyrektora szkoły komisja do rozpatrywania skarg i wniosków.

2. W skład komisji wchodzi 3 nauczycieli: przewodniczący komisji oraz dwóch członków.

3. Imienny wykaz osób wchodzących w skład komisji do rozpatrywania skarg i wniosków stanowi (załącznik nr 3).

4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrywania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

5. W celu właściwego i rzetelnego rozpatrzenia oraz załatwienia skargi/wniosku komisja przeprowadza postępowanie wyjaśniające.

6. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwione z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

7. Jeżeli rozpatrzenie i załatwienie skargi/wniosku wymaga dokładnego zbadania i wyjaśnienia sprawy, komisja do rozpatrywania skarg i wniosków może zwrócić się do innych organów szkoły, pracowników (w tym również obsługi i administracji), społeczności uczniowskiej z prośbą o przekazanie niezbędnych informacji.

8. Po przeprowadzeniu postępowania i zgromadzeniu niezbędnej dokumentacji przewodniczący komisji przygotowuje projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku, sprawdzając, szczególnie w przypadku skargi, czy odniesiono się do wszystkich zarzutów skargowych, jak również, czy projekt jest zgodny z przepisami Kpa.

9. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku przewodniczący przedkłada do akceptacji Dyrektorowi szkoły.

10. Po zapoznaniu się w projektem zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku Dyrektor szkoły akceptuje go lub zwraca do ponownego rozpatrzenia.

11. Zaakceptowane i podpisane przez Dyrektora szkoły zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku sporządza się w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia).

Oryginał przesyła się do osoby wnoszącej skargę lub wniosek, a kopia pozostaje w aktach sprawy.

12. Odpowiedź do wnoszącego skargę/wniosek winna zawierać:

a. oznaczenie organu, od którego pochodzi,

b. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów skargowych zawartych w skardze lub spraw poruszonych we wniosku,

c. faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek zostały załatwione odmownie,

d. imiona, nazwiska, podpisy osób rozpatrujących skargę/wniosek.

13. Kopię odpowiedzi udzielonej wnoszącemu skargę/wniosek przewodniczący komisji składa niezwłocznie w sekretariacie szkoły w celu dokonania w rejestrze skarg i wniosków odpowiednich adnotacji, co do sposobu i terminu załatwienia sprawy.

14. Z każdego wyjaśnienia skargi/wniosku komisja sporządza następującą dokumentację:

a) oryginał skargi/wniosku,

b) notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego (załącznik nr 4),

- c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
- d) odpowiedź (zawiadomienie) do wnoszącego skargę/wniosek, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
- e) sformułowanie wniosków, nakreślenie działań naprawczych,
- f) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

Za poprawność dokumentacji odpowiada przewodniczący komisji.

15. Po wyjaśnieniu skargi/wniosku, przewodniczący komisji składa osobiście w sekretariacie szkoły w terminie 7 dni o dacie zakończenia pełną dokumentację.

16. Skargi i wnioski adresowane bezpośrednio do organu prowadzącego lub nadzorującego i przesłane w odpisie do Szkoły Podstawowej nr 3 w Leżajsku rozpatruje i załatwia, w ramach swojej właściwości, organ, do którego były adresowane.

## Rozdział IV

### Terminy rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Wydłużony termin rozpatrywania skarg/wniosków przysługuje:
  - a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł Sejmu, senator, radny,
  - b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie związane z gromadzeniem dokumentacji celem wyjaśnienia rozpatrywanej skargi/wniosku,
  - c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
  - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek zostały skierowane do niewłaściwego organu,
  - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
  - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
  - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku do dwóch miesięcy (wskazać nowy termin załatwienia) z podaniem powodów tego przesunięcia, np. ze względu na zbliżający się koniec roku szkolnego, ze względu na bardzo złożony charakter sprawy, wymagający dodatkowego sprawdzenia,
  - 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.

## Rozdział V

### Postanowienia końcowe

1. Kontrolę nad realizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły, dokonując dwa razy w roku szkolnym analizy wpływających do szkoły skarg i wniosków oraz zgromadzonej dokumentacji. Wyniki analizy przekazuje Radzie Pedagogicznej i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości placówki.
2. Zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 3 w Leżajsku wchodzi w życie zgodnie z Zarządzeniem nr .....

Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 3 im. ks. kard. Stefana Wyszyńskiego z dnia

.....

Załączniki:

1. Protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku ustnego.
2. Rejestr skarg i wniosków.
3. Imienny wykaz osób wchodzących w skład komisji do rozpatrywania skarg i wniosków.
4. Notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego.

Pozytywnie zaopiniowano na zebraniu Rady Pedagogicznej w dniu .....

Załącznik nr 1

Protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku ustnego

W dniu ..... 20..... r. w .....

.....  
(nazwa instytucji)

Pan/Pani ..... zamieszkały/a w .....

przy ulicy ..... nr .....

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek następującej treści:

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

Do skargi/wniosku załączono następujące dokumenty:

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

Niniejszy protokół po sporządzeniu został wnoszącemu skargę/wniosek odczytany\*.

.....  
Podpis przyjmującego skargę/  
wniosek\*

.....  
Podpis wnoszącego skargę/  
wniosek\*

\* niepotrzebne skreślić