

ZARZĄDZENIE NR 04/2014
DYREKTORA SZKOŁY PODSTAWOWEJ
im. Marii Konopnickiej w Harkabuzie
z dnia 10 września 2014 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w tutejszej placówce

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Podstawa prawna:

1. Na podstawie artykułu 226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami)
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).

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) Dyrektora szkoły –każdego dnia podczas obecności w szkole.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - telefaksem,
 - pocztą elektroniczną,
 - ustnie do protokołu wg wzoru – (zał. Nr 1).
3. Dyrektor szkoły przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

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

¹ **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 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.

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.
8. Dyrektor 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) dwóch ostatnich 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 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.

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 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

- **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) przesać 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) przesać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest
 - c) ustalić właściwy organ, lub gdy właściwy w sprawie jest organ wymiaru sprawiedliwości (zał. nr 6),
 - d) przesać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego,
 - e) jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów – (zał. nr 7),
 - f) przesać 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),
 - g) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku – (zał. nr 9),

- h) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Procedura obowiązuje z dniem podpisania

Spis załączników:

1. Protokół przyjęcia skargi ustnej,
2. Wzór rejestru 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,
10. Prośba o dodatkowe informacje.

zał. nr 1

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO

W dniu Pan/Pani

zam.....

tel.....

złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....
(podpis wnoszącego)

.....
(podpis Dyrektora Szkoły)

zał. nr 2

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

zał. nr 3

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 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 z 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.

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)

zał. nr 5

.....
(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 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 5a

miejsowość, data)

(nr sprawy)

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

.....przekazuje według właściwości,

(nazwa szkoły)

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 6

(nr sprawy)

miejsowość, data)

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

.....zwraca Pana/Pani skargę, zgodnie
(nazwa szkoły)
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 7

(nr sprawy)

miejsowość, data)

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

.....przekazuje według właściwości,
(nazwa szkoły)
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 8

(nr sprawy)

miejsowość, data)

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

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

.....
.....
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 8 a

.....
(nr sprawy)

.....

miejsowość, data)

.....

.....

.....
(adresat)

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

.....

.....,

termin załatwienie Pana/Pani wniosku 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 9

.....

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