PROCEDURA

PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA

SKARG I WNIOSKÓW

w Szkole Podstawowej Nr 3

im. Noblistów Polskich

w PYSKOWICACH

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071 z późn. zmianami).
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 przyjmowani są przez:
a) Dyrektora szkoły - w każdą środę w godzinach od 10.00 do 14.00,
b) pracowników wyznaczonych imiennie *(zał. nr 1)* przez Dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy szkoły tj. 7.00 – 15.00
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
. pisemnie,
. telegraficznie lub za pomocą dalekopisu,
. telefaksem,
. pocztą elektroniczną,
. 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.

Rozdział II

Kwalifikacja i rejestracja skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw[1]/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

[1] I 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 interesów 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.

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 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.
7. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do szkoły dokonuje Dyrektor szkoły. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenie tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
8. Pracownik 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 rozpoznania,
c. symbolu klasyfikacyjnego jednolitego wykazu akt,
d. kolejnego numeru z rejestru,
e. dwóch ostatnich cyfr danego roku kalendarzowego.
Ponadto wpisuje termin ich załatwienia oraz nadzoruje terminowość załatwiania skarg i wniosków.
9. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki *(zał. nr 3)*:
. liczba porządkowa,
. data wpływu skargi/wniosku,
. data rejestrowania skargi/wniosku,
. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
. treść (krótka) skargi/wniosku,
. termin załatwienia skargi/wniosku,
. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
. datę załatwienia skargi/wniosku,
. informacja (krótka) o sposobie załatwienia skargi/wniosku,
. 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.

Rozdział **III**

Rozpatrywanie skarg i wniosków

l. Pracownik -upoważniony do załatwienia skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w *zał. nr 4*.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą:

- oryginał skargi/wniosku,

- notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego - *(zał. nr 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 załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
   - faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
   - 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. 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 pracy szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

do 14-tu dni, gdy skargę/wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
do 1-go miesiaca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniając,
do 2-ch miesiecv, 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 - *(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. nr8)*,
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:
   - przyjmowania skarg i wniosków
   - 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.

Aktualizacja: 18.10.2006 roku

zał. nr 1

WYKAZ PRACOWNIKÓW UPOWAŻNIONYCH DO PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Imię i nazwisko pracownika	Stanowisko zajmowane w szkole
1.	**Katarzyna Makowska**	**Zastępca dyrektora szkoły**
2.	**Katarzyna Dajcier - Klimala**	**Pedagog szkolny**
3.	**Irena Iracka**	**Sekretarz szkoły**
4.	**Maria Dittrich**	**Referent**

WYKAZ PRACOWNIKÓW UPOWAŻNIONYCH DO ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Lp	Imię i nazwisko pracownika	Stanowisko zajmowane w szkole
1.	**Katarzyna Makowska**	**Zastępca dyrektora szkoły**
2.	**Katarzyna Dajcier - Klimala**	**Pedagog szkolny – opiekun Samorządu Uczniowskiego**
3.	**Katarzyna Iwanicka**	**Psycholog**
4.	**Zbigniew Łanowy**	**Nauczyciel – przedstawiciel Rady Pedagogicznej**
5.	**Teresa Stebel**	**Nauczyciel – przedstawiciel Zesp. Wychowawczego**
6.	**Sylwia Musioł**	**Nauczyciel – przedstawiciel Związków Zawodowych**
7.	**Krzysztof Kołodziej**	**Nauczyciel – przedstawiciel Związków Zawodowych**
8.	**Bogna Rakowska**	**Nauczyciel – przedstawiciel Związków Zawodowych**

zał. nr2

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 pracownika przyjmującego skargę/wniosek.