

## **Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 85 im. Benito Juareza w Warszawie**

### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

#### **§ 1**

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - 1) dyrektora;
  - 2) wicedyrektora;
  - 3) sekretarza szkoły – podczas nieobecności dyrektora lub wicedyrektora.
2. Skargi i wnioski przyjmowane są codziennie w godzinach pracy dyrektora lub wicedyrektora lub sekretariatu szkoły.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, telefaksem, ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. 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 i prawnych.
6. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz szkoły – załącznik nr 6.
7. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - 1) liczba porządkowa;
  - 2) data wpływu skargi/wniosku;
  - 3) data rejestrowania skargi/wniosku;
  - 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
  - 5) informacje na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
  - 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
  - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
  - 8) data załatwienia;
  - 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
8. Do rejestru wpisuje się:
  - 1) pisemne skargi/wnioski wnoszącego;
  - 2) ustne skargi/wnioski do protokołu;
  - 3) skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego – anonimy;
  - 4) skargi i wnioski nienależące do kompetencji szkoły.
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

#### **§ 2**

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.

2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków – załącznik nr 6.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, po zarejestrowaniu, należy pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując adres właściwego organu, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

#### **§ 3**

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 3 do procedury.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w nadrzędności służbowej.
4. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - 1) oryginał skargi/wniosku;
  - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 2;
  - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
  - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
  - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.:
    - a) pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami;
    - b) pismo do organu prowadzącego lub nadzoru pedagogicznego.
5. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
  - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
  - 3) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;
  - 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
6. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia osoba rozpatrująca skargę/wniosek składa osobiście u sekretarza szkoły, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków – załącznik nr 6. Kompletna dokumentacja jest przechowywana w sekretariacie szkoły.
7. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek - załącznik nr 4, (kopię tego pisma należy dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 5), osoba wydająca zalecenia przeprowadza kontrolę ich wykonania w wyznaczonym terminie i sporządza pisemną informację pokontrolną - załącznik nr 5.
8. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
9. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor Szkoły Podstawowej im. Adama Mickiewicza w Świątnikach Górnych.

## **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

### **§ 4**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:
  - 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
  - 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
  - 3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana;
  - 4) do siedmiu dni:
3. Do siedmiu dni należy:
  - 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub wrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem adresu właściwego organu jeżeli rozpatrzenia skargi/wniosku jest niemożliwe przez szkołę;
  - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
  - 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
  - 4) przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia wniosku/skargi z podaniem powodów tego przesunięcia;
  - 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
  - 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

## **Postanowienia końcowe**

### **§ 5**

#### **Załączniki:**

- Nr 1 – protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku
- Nr 2 – notatka służbowa
- Nr 3 – imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków
- Nr 4 – zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku
- Nr 5 – informacja z kontroli wykonanych zaleceń
- Nr 6 – rejestr skarg i wniosków

.....  
(pieczęć szkoły)

**Protokół przyjęcia skargi ustnej nr .....**  
**w dniu ..... 20..... r.**

.....  
(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....  
(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

.....  
.....

.....  
(adres i telefon kontaktowy osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów:

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

Podanie argumentów, przytoczenie faktów, data:

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

Wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty (świadków, dokumentów):

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

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

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

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

.....  
(pieczęć szkoły)

**Notatka służbowa**  
Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....  
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr ..... złożonej przez .....  
dotyczącej (wskazać zarzuty): (imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

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

W toku postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono (podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną):

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

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

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

.....  
(data)

.....  
(podpis)





.....  
(pieczęćka szkoły)

**Zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku**

dla .....  
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą nr ..... z dnia .....

w ..... sprawie:

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

Treść zalecenia:

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

Termin kontroli wykonania zaleceń:

.....  
.....

.....  
(data)

.....  
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....  
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

.....  
(pieczęć szkoły)

**Informacja z kontroli wykonanych zaleceń**

wydanych w dniu .....20..... r.

pani/panu .....  
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)  
w związku ze skargą nr ..... z dnia .....  
w sprawie:

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

Uwagi pokontrolne – opis wykonania zaleceń przez nauczyciela/pracownika na podstawie przeprowadzonych czynności sprawdzających:

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

.....  
(data)

.....  
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....  
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)