

## **REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W SZKOLE PODSTAWOWEJ NR 5 Z ODDZIAŁAMI INTEGRACYJNYMI IM. JANA PAWŁA II W KOŁOBRZEGU**

*Podstawa prawna:*

- 1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 235 ).*
- 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 i rejestrowanie skarg i wniosków**

#### **§ 1.**

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- 1) dyrektora szkoły – w każdy piątek w godzinach od 7<sup>00</sup> do 10<sup>00</sup> w sekretariacie szkoły ;
- 2) pracowników wyznaczonych imiennie (zał. 4) przez dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
- 2) telefonicznie lub telefaksem;
- 3) ustnie do protokołu – *zał.1 lub 2.*

3. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba wnosząca zażąda potwierdzenia.

4. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał.5.* Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data wpływu skargi/wniosku;
- 3) data rejestrowania skargi/wniosku;
- 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
- 5) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
- 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
- 7) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.

7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

8. 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.

## **Rozdział II Kwalifikowanie skarg i wniosków**

### **§ 2.**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie z pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, kopię pisma należy zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie z pismem przewodnim przesłać właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
8. 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 i prawnych.

## **Rozdział III Rozpatrywanie skarg i wniosków**

### **§ 3.**

1. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:
- 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
  - 2) analiza treści skargi/wniosku;
  - 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
  - 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu –należy wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpatrzenia;
  - 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;

- 6) zaplanowanie trybu działań / czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
  - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
  - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
  - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.,
- 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
- 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
- 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
- 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy, celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku gdy skarga / wniosek były zasadne.

#### § 4.

1. 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;
- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
- 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
- 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

2. 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) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

### **Rozdział IV** **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

#### § 5.

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

- 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.

3. Do siedmiu dni należy:

- 1) 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;
- 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 (kserokopie) skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku 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 wskazania nowych okoliczności sprawy.

*Załączniki:*

- 1) *protokół przyjęcia skargi ustnej,*
- 2) *protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem ,*
- 3) *notatka służbowa,*
- 4) *imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków,*
- 5) *wzór rejestru skarg i wniosków*

Dyrektor  
Szkoły Podstawowej Nr 5  
z Oddziałami Integracyjnymi  
w Kołobrzegu

### PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w dniu ..... , godzina .....

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

.....  
( Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę )

**Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:**

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

### Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

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

.....  
( podpis osoby wnoszącej skargę )

.....  
( podpis pracownika przyjmującego skargę )

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W dniu.....Pan/Pani.....

zam. ....

Tel. ....

Złożył(a) skargę dotyczącą .....  
.....  
.....  
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....  
.....

.....  
( podpis osoby wnoszącej skargę )

.....  
( podpis pracownika przyjmującego skargę )

**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. ....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

- 1. ....
- 2. ....
- 3. ....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

.....  
.....

.....  
( podpis, stanowisko służbowe )

załącznik 4

<b>Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków</b>		
Lp.	Imię, nazwisko i stanowisko służbowe	Zakres upoważnienia
1.	Agnieszka Grzegorzczak-Maziarz - dyrektor	Rozpatrywanie
2.	Renata Kurdybacha - wicedyrektor	Przyjmowanie, rozpatrywanie
3.	Patrycja Juszcak – sekretarz szkoły	Przyjmowanie , rejestracja
4.	Agnieszka Kramarczyk – kierownik gospodarczy	Przyjmowanie , przekazanie do sekretariatu

załącznik 5

<b>Rejestr skarg i wniosków</b>						
Lp.	Data wpływu	Data zarejestrowania	Adres osoby lub instytucji wnoszącej	Skarga/ wniosek dotyczy:	Termin załatwienia	Krótką informacją o sposobie załatwienia sprawy