

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w Zespole Szkolno – Przedszkolnym nr 2 w Opolu

Podstawa prawna

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2021r. poz.).
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r. Nr 5, poz. 46).

Rozdział I Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1.

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy lub ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy poprawy organizacji pracy szkoły (przedszkola), wzmocnienia praworządności, usprawnień w pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, ochrony prywatności uczniów (wychowanków) i pracowników.
3. W Zespole Szkolno – Przedszkolnym nr 2 wnoszone skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - 1) dyrektora podczas obecności jego w szkole;
 - 2) wicedyrektorów codziennie w godzinach ich pracy;
 - 3) sekretariat.
4. Skargi/wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, który stanowi *Załącznik nr 1*.
5. Pisemną skargę można złożyć za pośrednictwem sekretariatu w godzinach jego pracy tj. od 07:30 do 15:30.
6. Pracownik sekretariatu przyjmujący skargę/wniosek również dotyczący jego działalności obowiązany jest zarejestrować ją w dzienniku wpływu i przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
7. W szczególnie uzasadnionych przypadkach do rozpatrywania skarg dyrektor może powołać komisję.

§ 2.

1. Sekretariat prowadzi rejestr skarg i wniosków.
2. Do rejestru wpisuje się każdą otrzymaną skargę lub wniosek.

3. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
4. Bez rozpatrzenia pozostawia się skargi zgłoszone w sposób anonimowy. W takim przypadku ustala się jedynie stan faktyczny dla ewidencjonowania niekorzystnych zjawisk i przeciwdziałania ewentualnym skutkom zaniedbań.
5. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości placówki.
6. Rejestr skarg i wniosków (*Załącznik nr 5*) uwzględnia następujące dane:
 - 1) liczbę porządkowa;
 - 2) datę wpływu skargi/wniosku;
 - 3) datę rejestrowania skargi/wniosku;
 - 4) adres osoby bądź instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
 - 5) informację na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
 - 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
 - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
 - 8) datę załatwienia;
 - 9) krótką informację o sposobie załatwienia sprawy.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 3.

1. Przedmiotem skargi może być:
 - 1) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników pedagogicznych oraz administracji i obsługi;
 - 2) naruszenie praworządności lub interesów skarżących;
 - 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy, które dotyczą:
 - 1) usprawnienia i ulepszenia organizacji pracy szkoły (przedszkola);
 - 2) wzmocnienia praworządności;
 - 3) zapobiegania nadużyciom;
 - 4) ochrony własności;
 - 5) polepszenia i zaspokajania potrzeb uczniów, rodziców i pracowników szkoły.
3. O tym, czy pismo jest skargą, czy wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

§ 4.

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor lub wicedyrektor.
2. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły (przedszkola), należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji placówki.
4. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym

organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji placówki.

5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
6. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział III **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

§ 5.

1. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Zespołu Szkolno – Przedszkolnego nr 2 w Opolu.
2. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
3. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
4. Notatkę służbową (*Załącznik nr 4*) zawierającą informacje o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi Zespołu.
5. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
6. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
7. W każdym przypadku niezakończonych spraw w terminach, o których mowa w ust. 5 i 6 dyrektor jest zobowiązany powiadomić skarżącego/wnioskującego, podając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
8. Na niezakończony wniosek lub skargę w terminie określonym w pkt 4, 5 i 7 wnoszącemu skargę/wniosek służy zażalenie do organu wyższego stopnia.
9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
10. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.

§ 6.

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 wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera: pieczęć szkoły (przedszkola), wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis i pieczęć służbową osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 KPA.
 3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku sporządza się w 2 egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.
 4. Kopię zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowuje się w sekretariacie szkoły.
 5. Sekretarka nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
 6. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku sekretarka odnotowuje fakt w rejestrze skarg i wniosków.

§ 7.

W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrywania uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wskazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, dyrektor Zespołu może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego

Rozdział IV **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

§ 8.

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - 1) do 14 dni, gdy skargę wnosi poseł, senator lub radny;
 - 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
 - 3) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. O sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskującego. (*Załącznik nr 2*).
4. W razie niezakończoności skargi lub nierozpatrzenia wniosku w terminie określonym w ust.2 stosuje się odpowiednio:
 - 1) dyrektor zobowiązany jest zawiadomić wnoszącego skargę/wniosek, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy; ten sam obowiązek ciąży na dyrektorze w przypadku zwłoki w załatwieniu sprawy z przyczyn niezależnych od dyrektora (*Załącznik nr 3*);
 - 2) na niezakończoności skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 2 lub ustalonym w myśl ust. 4 pkt 1, wnoszącemu skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia zażalenia do organu prowadzącego lub do organu sprawującego nadzór pedagogiczny.
5. Do 7 dni należy:

- 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub wrócić 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; przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- 3) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
- 4) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- 5) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Rozdział V **Postanowienia końcowe**

§ 9.

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków Sprawuje Dyrektor Zespołu Szkolno – Przedszkolnego nr 2 w Opolu.
2. W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, nieujętych w niniejszej Procedurze stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego
3. „Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkolno - Przedszkolnym nr 2 w Opolu” wchodzi w życie z dniem 03 stycznia 2022r. Zarządzeniem Dyrektora Zespołu o sygnaturze 30/2020/2021.
4. Traci moc „Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Publicznej Szkole Podstawowej nr 16 im. Zofii Nałkowskiej w Opolu” wprowadzona Zarządzeniem Dyrektora Szkoły o sygnaturze 20/2009/2010.

§ 10.

Załączniki do niniejszej procedury:

- 1) Załącznik nr 1 - wzór protokołu do ustnego zgłoszenia wniosku/skargi;
- 2) Załącznik nr 2 - wzór pisma-odpowiedzi do wnoszącego skargę/wniosek;
- 3) Załącznik nr 3 - wzór pisma-informacji do wnoszącego skargę/wniosek o niemożności rozpatrzenia skargi/wniosku w terminie;
- 4) Załącznik nr 4 - wzór notatki służbowej informującej o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;
- 5) Załącznik nr 5 - wzór rejestru skarg i wniosków.

Opole, dnia

PROTOKÓŁ NR/.....

sporządzony w dniu przez
(imię i nazwisko, stanowisko)

w obecności świadków:

Pan (Pani)
(imię i nazwisko)

Adres do korespondencji

Telefon kontaktowy

wnosi skargę/wniosek do Dyrektora Zespołu Szkolno – Przedszkolnego nr 2 w Opolu
o następującej treści:

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

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek

.....
podpis przyjmującego skargę lub wniosek

*Załącznik nr 2 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w Zespole Szkolno – Przedszkolnym nr 2 w Opolu*

Opole, dnia

Znak sprawy:.....

Dyrektor Zespołu Szkolno – Przedszkolnego nr 2 w Opolu na podstawie art. 237 §3 i art. 238 §1/art. 244 §2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2021r. poz. 735 ze zm.) i § 8 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków obowiązującej w placówce, zawiadamia, że Pana/Pani skarga/wniosek z dnia

A. jest uzasadniona/y

Skarga/wniosek została/ł załatwiona/y w następujący sposób:

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

B. jest nieuzasadniona/y z następujących przyczyn:

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

.....
(podpis dyrektora)

*Załącznik nr 3 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w Zespole Szkolno – Przedszkolnym nr 2 w Opolu*

Opole, dnia

Znak sprawy:.....

Pan/Pani.....

.....

Dyrektor Zespołu Szkolno – Przedszkolnego nr 2 w Opolu na podstawie art. 36 §1/Art. 245 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2021r. poz. 735 ze zm.) i § 8 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkolno - Przedszkolnym nr 2 w Opolu, zawiadamia, że Pana/Pani skarga/wniosek z dnia w sprawie:

.....

.....
nie może być załatwiona/y w terminie miesięcznym przewidzianym w art. 237 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2021r. poz. 735 ze zm.) i § 8 ust. 4 pkt 1 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkolno - Przedszkolnym nr 2 w Opolu, ponieważ:

.....

W celu rozpatrzenia skargi/wniosku zostały podjęte następujące czynności:

.....

Przewidziany termin załatwienia skargi/wniosku:

O sposobie załatwienia skargi/wniosku w ww. terminie zostanie Pan/Pani zawiadomiony/a odrębnym pismem. Jednocześnie informuję, że w przypadku wniesienia skargi, na podstawie Art. 36 §1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2021r. poz. 735 ze zm.) przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia ponaglenia do Prezydenta Miasta Opola za pośrednictwem Dyrektora Zespołu Szkolno – Przedszkolnego nr 2 w Opolu.

.....

(podpis dyrektora)

Notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi/wniosku nr.....

złożonej przez.....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej/go: (wskazać zarzuty)

1.

2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.

3.

...

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy ustalono:

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

Wobec powyższych ustaleń należy:

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

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

na rok szkolny

Lp.	Data wpływu/ przyjęcia skargi/ wniosku	Data rejestracji skargi/ wniosku	Imię i nazwisko/ instytucji oraz adres wnoszącej skargę/ wniosek	Krótką treść skargi/ wniosku	Termin załatwienia skargi/ wniosku	Imię i nazwisko osoby odpowie- dzialnej za załatwienie skargi/ wniosku	Data załatwienia skargi/ wniosku	Krótką informacja o załatwieniu skargi/ wniosku	Informacja o terminie realizacji wydanych zaleceń