

Zarządzenie nr 2/2025
Dyrektora Szkoły Podstawowej im. K. Makuszyńskiego w Wiechlicach
z dnia 08.01.2025 r.
w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg
i wniosków w Szkole Podstawowej im. K. Makuszyńskiego w Wiechlicach

§1

Na podstawie:

1. Ustawy z dn. 14 czerwca 1960r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2024 r., poz. 572).
2. Rozporządzenia 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).

wprowadza się Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im. K. Makuszyńskiego w Wiechlicach, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2

Traci moc Zarządzenie nr 12/2019 Dyrektora Szkoły Podstawowej im. K. Makuszyńskiego w Wiechlicach z dnia 05.12.2019 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania skarg i wniosków

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor Szkoły Podstawowej
im. K. Makuszyńskiego w Wiechlicach
Cecylia Brodzińska

Załącznik do Zarządzenia nr 2/2025 z dnia 08.01.2025 r.
w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej im. K. Makuszyńskiego w Wiechlicach

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im. K. Makuszyńskiego w Wiechlicach

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2024 r., poz. 572).
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 1

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1.

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- 1) dyrektora szkoły – w każdy wtorek w godzinach od 10⁰⁰ do 14⁰⁰ w pokoju nr 8a ;
- 2) pracowników wyznaczonych imiennie (zał. 1) przez dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
- 2) telefonicznie lub za pomocą dalekopisu;
- 3) telefaksem;
- 4) pocztą elektroniczną;

5) ustnie do protokołu – zał. 2.

3. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek potwierdzania złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je 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.3. 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) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;

8) data rozpatrzenia;

9) krótka informacja o sposobie załatwiania 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 2

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2.

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski 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 pismem przewodnim przesłać zgodnie właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować a następnie 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.

Rozdział 3

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 – 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 rozpoznania;

- 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 terminy 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 4

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5.

1. Z 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. W terminie 7 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 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 jest 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
im. K. Makuszyńskiego w Wiechlicach

Załącznik nr 1 do Regulaminu przyjmowania skarg

i wniosków w Szkole Podstawowej

im. K. Makuszyńskiego w Wiechlicach

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)

Załącznik nr 2 do Regulaminu przyjmowania skarg

i wniosków w Szkole Podstawowej

im. K. Makuszyńskiego w Wiechlicach

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)

Załącznik nr 3 do Regulaminu przyjmowania skarg

i wniosków w Szkole Podstawowej

im. K. Makuszyńskiego w Wiechlicach

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

.....

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....

(podpis, stanowisko służbowe)

