

# **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół nr 1 im. ks. St. Konarskiego w Jędrzejowie**

## *Podstawa prawna:*

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2018 r. poz. 2096 ).*
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 wtorek w godzinach od 9<sup>00</sup> do 10<sup>00</sup> i czwartek w godzinach 10<sup>00</sup> do 11<sup>00</sup> w gabinecie dyrektora;
- 2) Wicedyrektora szkoły (zał.3) – codziennie w godzinach ich pracy.

### **2. Skargi mogą być wnoszone:**

- 1) pisemnie;
- 2) telefonicznie;
- 3) telefaksem;
- 4) pocztą elektroniczną;
- 5) ustnie do protokołu – (zał. 1).

3. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek potwierdza 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.4). 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 II**

### **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 w terminie 7 dni przestać zgodnie z 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 przestać w terminie 7 dni 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 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 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 – 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 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 (zał 2);
- 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. Zawiadomienie o załatwieniu wniosku/skargi zawiera:

- 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) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi/ wniosku, a w przypadku , gdy zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego odpowiedź opatruje się bezpiecznym podpisem elektronicznym;
- 4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/ wniosku powinno zawierać oprócz zapisów, jak w punktach 1-3, uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 kpa.

3. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę (chodzi oczywiście o pierwszą skargę), a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do rozpatrzenia tej skargi może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

4. 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, po wcześniejszym powiadomieniu wnioskodawcy lub skarżącego.

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 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.
- 7) W razie niez załatwienia skargi/ wniosku w terminie stronie służy zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.

## **Rozdział V**

### **Postanowienia końcowe**

**§ 5.** 1. Regulamin obowiązuje od dnia 07 listopad 2019 roku.

*Załączniki:*

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

.....  
(dyrektor szkoły)

### 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 )

### 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 )

**Załącznik nr 3**  
do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Zespole Szkół nr 1 im. ks. St. Konarskiego w Jędrzejowie

| Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków |                                      |                                           |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|
| L.p.                                                              | Imię, nazwisko i stanowisko służbowe | Zakres upoważnienia                       |
| 1.                                                                | Elżbieta Grad - Wicedyrektor         | Rozptrywanie wszystkich skarg i wniosków  |
| 2.                                                                | Wioletta Bugajska - Wicedyrektor     | Rozpatrywanie wszystkich skarg i wniosków |

**Załącznik nr 4**  
do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Zespole Szkół nr 1 im. ks. St. Konarskiego w Jędrzejowie

| Rejestr skarg i wniosków |             |                      |                                      |                         |                    |                                 |                   |                                          |
|--------------------------|-------------|----------------------|--------------------------------------|-------------------------|--------------------|---------------------------------|-------------------|------------------------------------------|
| L.p.                     | Data wpływu | Data zarejestrowania | Adres osoby lub instytucji wnoszącej | Skarga/wniosek dotyczy: | Termin załatwienia | Odpowiedzialność za załatwienie | Data rozpatrzenia | Informacja o sposobie załatwienia sprawy |
|                          |             |                      |                                      |                         |                    |                                 |                   |                                          |