

ZARZĄDZENIE
Nr 7 / 2017
DYREKTORA SZKOŁY PODSTAWOWEJ NR 1 IM. ŚWIĘTEGO JANA
BOSKO W SKAWIE ZE SZKOŁĄ PODSTAWOWĄ FILIALNĄ W
SKAWIE
z dnia 1 września 2017 r.

Nasz znak: SP1S – 021 / 7 / 2017

dotyczy: organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w tutejszej placówce.

§ 1

Dyrektor Szkoły Podstawowej nr 1 im. Świętego Jana Bosko w Skawie ze Szkołą Filialną w Skawie z dniem 1 września 2017 r. wprowadza procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 1 im. Świętego Jana Bosko w Skawie ze Szkołą Podstawową Filialną w Skawie, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się wszystkich nauczycieli do przestrzegania i stosowania procedur ujętych w regulaminie.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 września 2017r.

Dyrektor Szkoły Podstawowej nr 1
im. Świętego Jana Bosko Skawie
ze Szkołą Podstawową Filialną w Skawie

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Podstawa prawna:

1. Na podstawie artykułu 226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 1257)
2. Rozporządzenia z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

§ 1

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora szkoły – każdego dnia podczas obecności w szkole.
2. W przypadku nieobecności Dyrektora skargę/wniosek można złożyć w sekretariacie placówki w godzinach urzędowania.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - telefaksem,
 - pocztą elektroniczną,
 - ustnie do protokołu wg wzoru – (*zał. nr 1*).
4. Przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku.

§ 2

II. Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw¹/skargi i wnioski/ dokonuje Dyrektor szkoły.
2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora szkoły, jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji szkoły należy zarejestrować, a następnie przesłać ją zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo też zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
4. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie przesłać kopię skargi/wniosku właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopię skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
5. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska /nazwy/ oraz adresu wnoszącego –anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Informacje zawarte w skardze/wniosku można wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru.

¹Art. 222 kpa - O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

Art. 227 kpa - Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesantów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.

Art. 241 kpa - Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

6. 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 lub prawnych.
7. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do szkoły dokonuje Dyrektor szkoły. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
8. Dyrektor szkoły prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje je poprzez odręczne wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru, obowiązującego w dokumentacji skargi/ wniosku, składającego się z:
 - a) symbolu szkoły,
 - b) inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania,
 - c) symbolu kwalifikacyjnego jednolitego wykazu akt,
 - d) kolejnego numeru z rejestru,
 - e) dwóch ostatnich cyfr danego roku kalendarzowego. Ponadto wpisuje termin ich załatwienia oraz nadzoruje terminowość załatwienia skargi wniosków.
9. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki (*zał. nr 2*):
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - e) treść (krótka) skargi/wniosku,
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) datę załatwienia skargi/wniosku,
 - i) informacja (krótka) o sposobie załatwienia skargi/wniosku,
 - j) informację o terminie realizacji wydanych zaleceń – jeśli takie wydano.
10. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości szkoły.

§ 3

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Dyrektor szkoły przy załatwieniu skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w *zał. nr 3*.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – (*zał. nr 4*),
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi itp.),
 - d) wyczerpującą odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) pismo z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,

- c) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
- d) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
4. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem parafuje Dyrektor szkoły.
5. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, pracownik rozpatrujący skargę/wniosek składa osobiście u pracownika rejestrującego skargi i wnioski – nie później niż w ciągu 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolicie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis pracownika rozpatrujący skargę/wniosek.
6. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.
7. Kontrole nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły. Dyrektor szkoły dwa razy w roku dokonuje analizy wpływających do szkoły skarg i wniosków, a jej wyniki przekazuje radzie pedagogicznej i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy szkoły.

§ 4

IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

- 1. do 14-tu dni**, gdy skargę/wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
- 2. do 1-go miesiąca**, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- 3. do 2-ch miesięcy**, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
- 4. do 7 dni** należy:
 - a) 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 – (*zał. nr 5,5a*),
 - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ, lub gdy właściwy w sprawie jest organ wymiaru sprawiedliwości (*zał. nr 6*),
 - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów – (*zał. nr 7*),
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie – (*zał. nr 8, 8a*),
 - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku – (*zał. nr 9*),
 - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Procedura obowiązuje z dniem 1 września 2017 r.

Spis załączników:

1. Protokół przyjęcia skargi ustnej/ wniosku ustnego.
2. Rejestr skarg i wniosków.
3. Postępowanie przy rozpatrywaniu skargi/wniosku.
4. Notatka służbowa.
5. Pismo przekazujące skargę według właściwości.
- 5a. Pismo przekazujące wniosek wg właściwości.
6. Pismo zwracające skargę wnoszącemu.
7. Przesłanie odpisów skargi/wniosku do właściwych organów.
8. Pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi.
- 8a. Pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia wniosku.
9. Prośba o dodatkowe informacje.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO

W dniu Pan/Pani
zamieszkały:.....
tel.....

złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
(podpis wnoszącego)

.....
(podpis Dyrektora Szkoły)

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

L.p.	Data wpływu skargi/wniosku	Data rejestrowania skargi/wniosku	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Treść skargi/wniosku	Termin załatwienia skargi/wniosku

POSTĘPOWANIE PRZY ROZPATRYWANIU SKARGI/ WNIOSKU

1. Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku.
2. Analiza treści skargi/wniosku.
3. Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
4. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania – (zał. nr 9).
5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.
6. Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie dokumentów przewidzianych do kontroli, analizy,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np.:
 - kwestionariusz wywiadu z nauczycielem, uczniem, itp.,
 - kwestionariusz ankiety,
 - scenariusz spotkania z radą pedagogiczną, radą rodziców, radą szkoły, samorządem uczniowskim,
 - arkusz diagnostyczny,
 - d) zaplanowanie terminów wszystkich przewidzianych czynności (harmonogram).
7. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie przez wizytatora osobę wnoszącą, zgodnie zał. nr 8 i 8a.
8. Przeprowadzenie zaplanowanych działań i czynności oraz zebranie materiałów.
9. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
10. Wyszczególnienie ich spostrzeżeń niezwiązanych ze skargą/wnioskiem, a wynikających ze sprawowanego nadzoru pedagogicznego.
11. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn sytuacji zaistniałej w szkole.
12. Sporządzenie notatki służbowej wg wzoru – (zał. nr 4).
13. Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych działaniach związanych z załatwieniem sprawy oraz jej skonsultowanie Dyrektorem szkoły.
14. Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
15. Przesłanie do szkoły/placówki informacji o wynikach załatwienia skargi/wniosku z ewentualnymi zaleceniami (z terminem i podstawą prawną), pouczeniem, uwagami, wskazaniem itp.
16. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy – w aspekcie poprawy pracy szkoły.

.....
(miejscowość, data)

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.

3.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.

3.

4.

5. Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:

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

.....

.....

.....

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia (*związane ze sprawą i inne*)

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

Wobec powyższego należy: (*podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia*)

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

.....

(podpis, stanowisko służbowe pracownika)

.....
(nr sprawy)

.....
miejsowość, data

.....
.....
.....
(adresat)

.....przekazuje według właściwości,
(nazwa szkoły)
zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania
administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1257), skargę Pana/Pani
..... zam..... dotyczącą
.....

Ponadto, zgodnie z art. 31 pkt. 5a Ustawy z dnia 7 września 1991r. o systemie oświaty
(tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1943) i z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z
dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i
wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii
odpowiedzi do wnoszącego.

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a

.....
(nr sprawy)

.....

miejsowość, data)

.....

.....

.....

(adresat)

.....przekazuje według właściwości,

(nazwa szkoły)

zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017r., poz. 1257), wniosek Pana/Pani

..... zam.

dotyczący

Ponadto, zgodnie z art. 31 pkt. 5a Ustawy z dnia 7 września 1991r. o systemie oświaty (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1943) i z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a

.....
(nr sprawy)

.....
miejsowość, data

.....
.....
.....
(adresat)

.....zwraca Pana/Pani skargę, zgodnie
(nazwa szkoły)

z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017r., poz. 1257), ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji naszego Urzędu.

Jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest

*

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a

* wpisać, w przypadku, gdy na podstawie treści skargi można ustalić jaka instytucja jest właściwa do jej załatwienia.

.....
(nr sprawy)

.....

miejsowość, data

.....

.....

.....

(adresat)

.....przekazuje według właściwości,
(nazwa szkoły)
zgodnie z § 10 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku
w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r.,
Nr 5, poz. 46) odpis skargi/wniosku Pana /Pani
zam..... dotyczącej

Ponadto, zgodnie z art. 31 pkt. 5a Ustawy z dnia 7 września 1991r.
o systemie oświaty (tekst jednolity: Dz. U. z 2016r., poz. 1943) i z § 4 Rozporządzenia
Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i
rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o
przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

Jednocześnie informujemy, że zbadamy sprawy pozostające w kompetencjach
naszej szkoły.

Do wiadomości:

1. wnoszący
2. a/a

.....
(nr sprawy)

.....
miejsowość, data

.....
.....
.....
(adresat)

....., informuje, że ze względu na
(nazwa szkoły)

....., termin
załatwienie Pana/Pani skargi ulega przesunięciu.

W związku z powyższym, na podstawie art. 237 § 4 i art. 36 Ustawy z dnia 14.06.1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017r., poz. 1257), wyznacza się nowy termin załatwienia sprawy do dnia

Do wiadomości:
1. wnoszący
2. a/a

.....
(nr sprawy)

.....
miejsowość, data

.....
.....
.....
(adresat)

....., informuje, że ze względu na
(nazwa szkoły)

.....
....., termin
załatwienie Pana/Pani wniosku ulega przesunięciu.

W związku z powyższym, na podstawie art. 245 Ustawy z dnia 14.06.1960r. –
Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017r., poz. 1257),
wyznacza się nowy termin załatwienia sprawy do dnia

Do wiadomości:
1. wnoszący
2. a/a

.....
(nr sprawy)

.....
miejsowość, data

.....
.....
.....
(adresat)

....., informuje, że ze względu na
(nazwa szkoły)
informuje, że z treści Pani/Pana skargi/wniosku nie można należycie ustalić jej/jego przedmiotu.

W związku z powyższym, na podstawie § 8 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46) prosimy, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania niniejszego pisma, o przesłanie dodatkowych informacji.

Nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie Pani/Pana skargi/wniosku bez rozpoznania.

Do wiadomości:

1. wnoszący
2. a/a