

# **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej Nr 7 im. Adama Mickiewicza w Kaliszu**

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 – we wtorki od godziny 10<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup> oraz w czwartki od godziny 15.30 do 16.30 w gabinecie dyrektora szkoły;
- 2) pracowników administracji w środy od godziny 10<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup> w sekretariacie szkoły.

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 szkoły.

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) numer skargi/wniosku;
- 2) data wpływu skargi/wniosku;
- 3) imię i nazwisko/nazwa instytucji wnoszącej
- 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 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.

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. Dyrektor szkoły podczas rozpatrywania skarg i wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

- 1) analiza treści skargi/wniosku;
- 2) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
- 3) 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;
- 4) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
- 5) 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.,

- 6) 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;
- 7) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
- 8) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
- 9) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

**§ 3. 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**

**§ 4. 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) przelać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- 4) przelać 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) *notatka służbowa,*
- 3) *wzór rejestru skarg i wniosków.*

Dokument podpisany przez  
Dyrektora  
Szkoły Podstawowej nr 7  
im. Adama Mickiewicza w Kaliszu  
Violettę Urban

## PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu ..... , godzina .....

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

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

Tel. osoby wnoszącej skargę .....

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):

.....  
.....

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)

