

Procedura
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Podstawa prawna:

Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).

Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz. 46)

Rozdział I; sposób przekazu, adresat ,rejestracja skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- Dyrektora;

- Wicedyrektora.

2. Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski codziennie w wyznaczonych godzinach urzędowania.

3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie-listem poleconym, telefaksem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.

4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. Wzór protokołu o którym mowa w pkt. 3 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

6. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.

7. 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 prawnych.

8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.

9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

Liczba porządkowa,

Data wpływu skargi/wniosku,

Data rejestrowania skargi/wniosku,

Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,

Informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,

Termin załatwienia skargi/wniosku,

Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,

Data załatwienia,

Krótką informacją o sposobie załatwienia sprawy.

10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

11. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.

12. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawanie skargi lub wniosku bez rozpoznania. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, 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 szkoły.

13. 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 szkoły.

14. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostaną bez rozpatrzenia.

15. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

16. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.

17. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

a. Oryginał skargi/wniosku,

b. Notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,

c. Materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,

d. Odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,

e. Inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

f. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

g. Oznaczenie organu, od którego pochodzi,

h. Wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosek zawartych w skardze/wniosku,

i. Faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,

j. Imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

18. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

19. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

20. Skargę/wniosek rozpatruje się:

Do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,

Do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

Do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

21. Do siedmiu dni należy:

- 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,

- 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,

- Przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,

- Zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,

- Udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

<https://www.portaloswiatowy.pl/top-tematy/rok-szkolny-20232024-zestawienie-zmian-w-prawie-oswiatowym-23765.html>